

Université de Montréal

L'intervention intégrale en violence conjugale au Pérou :

Perceptions de femmes victimes et d'intervenants

Par

Julie Lebel

École de criminologie

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures

en vue de l'obtention du grade de

maîtrise ès sciences (M. Sc.)

en criminologie

Août, 2005

© Julie Lebel, 2005



HV

6015

U54

2006

V. 011

AVIS

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

NOTICE

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal

Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :

L'intervention intégrale en violence conjugale au Pérou :

Perceptions de femmes victimes et d'intervenants

Présenté par :

Julie Lebel

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Jo-Anne M. Wermers, présidente-rapporteure

Marie-Marthe Cousineau, directrice de recherche

Solange Cantin, membre du jury

Mémoire accepté le : 9 décembre 2005

Sommaire

La violence conjugale constitue un problème social qui n'a pas de frontières. Elle touche toutes les populations et a des conséquences sérieuses sur la qualité de vie des femmes, des hommes et de leurs enfants. Plusieurs initiatives voient le jour dans différents pays afin de trouver une solution au problème ou, à tout le moins, répondre aux besoins de ses victimes. La recherche, par ses grandes avancées qui ont un effet direct sur la pratique, contribue au mieux-être des personnes affectées par cette réalité. Néanmoins, les chercheurs se sont surtout concentrés sur les formes, les causes, le cycle de la violence conjugale, pour ne nommer que quelques-uns des thèmes d'intérêt, mais n'ont pas encore exploré à fond la configuration des interventions pratiquées pour faire face à cette problématique et leur apport pour les victimes de violence.

Au Pérou, une initiative du ministère de la Femme et du Développement social tente de répondre, par une intervention interdisciplinaire et multisectorielle, au problème de la violence conjugale. La présente recherche dresse un portrait des perceptions des acteurs impliqués dans la démarche d'aide que propose cette ressource nommée centre « Urgence Femme » quant au bien-fondé et aux limites de cette forme d'intervention dite « intégrale ». La loi s'applique dans ce pays à protéger toutes les victimes de violence au sein de la famille. Cependant, notre étude s'est essentiellement concentrée sur le récit d'expérience des femmes qui ont vécu de la violence de la part de leur conjoint et des intervenants du centre qui leur sont venus en aide. Ce bref aperçu des opinions des victimes et des intervenants au sujet de l'approche interdisciplinaire et multisectorielle mise en place au Pérou se veut une source d'information et de réflexion pour les protagonistes de l'intervention en violence conjugale.

Une démarche qualitative de recherche a été utilisée afin de recueillir les récits d'expérience de vingt-et-une femmes victimes de violence conjugale ayant eu recours aux services de trois centres « Urgence Femme », ainsi que ceux de vingt-cinq intervenants provenant de cinq de ces ressources. L'entrevue a été privilégiée dans les cas des femmes rencontrées, alors que la tenue de groupes de discussion a permis l'échange de points de vue du côté des intervenants.

De l'analyse des récits d'expérience des femmes victimes de violence, il ressort qu'elles ont apprécié l'intervention qu'elles ont reçue au centre. Ces femmes mettent l'accent sur la pertinence de trouver différents services sous un même toit, facilitant grandement l'accès à ceux-ci et, par extension, assurant leur accès à la justice. Les femmes rencontrées voient plusieurs avantages liés à l'organisation et au mode d'intervention prôné par le centre. Elles considèrent que le service devrait faire de la place à d'autres ressources impliquées dans l'intervention en violence conjugale, entre autres aux agents de justice que sont le procureur et le juge, et toucher davantage de femmes qui pourraient avoir grand besoin de cette aide.

Les intervenants valorisent la possibilité que leur offre l'intervention interdisciplinaire proposée par le centre « Urgence Femme », et disent profiter du savoir et de l'expérience des autres membres de leur équipe. Ils souhaiteraient eux aussi compter sur la présence d'autres services, tels le bureau du procureur ou du médecin procédant à l'évaluation de l'état de santé des victimes, qui ne sont pas disponibles dans tous les centres. En revanche, ils sont d'avis que les efforts pour favoriser la mise en place d'un service multisectoriel sont minces et que les ressources prévues par le Plan national contre la violence envers les femmes, cosignés par cinq ministères, n'ont été que partiellement livrées.

L'intervention multisectorielle, impliquant différents ministères et des ressources organisationnelles et financières ordinairement indépendantes, tout comme le travail interdisciplinaire, n'est pas un exercice facile. Néanmoins il est possible d'envisager, suite à notre étude qui met à jour une grande satisfaction tant du côté des femmes que des intervenants, que l'approche intégrale d'intervention en violence conjugale constitue une voie à considérer afin d'offrir un service d'aide intégral aux femmes victimes de violence conjugale.

Mots clés : violence conjugale, victimes, intervenants, intervention interdisciplinaire, intervention multisectorielle, services

Summary

Domestic violence is a social problem found around the world, which impacts the lives of women, men and children. Past studies have mostly focused on the forms, the causes, and the cycle of domestic violence, but many intervention practices responding to victims' needs have not been sufficiently explored.

An initiative of the Ministry for Woman and Social Development of Peru addresses the problem of domestic violence with an interdisciplinary and multisectorial intervention. The present study outlines the perceptions of the actors involved in the program called "Women's Emergency Center". The law in Peru aims to protect all victims of violence within the family. However, this study specifically addresses the situation of women victims of conjugal violence and the experiences of the workers of the Center who offered them their help. This study aims to provide information about the experiences of the victims and professionals involved in the Center, and offers insights on intervention in cases of domestic violence.

A qualitative approach was used in order to examine the point of view of twenty-one women victims of domestic violence about their experience in three "Women's Emergency Centers", as well as the point of view of twenty-five workers from five "Women's Emergency Centers". Interviews were conducted with victims in order to gather information on women's experiences. Focus groups were used with the workers at the Center in order to facilitate the exchange of experiences between them.

Women are grateful for the intervention they experienced at the "Women's Emergency Center". Women stress the relevance of regrouping various services under the same roof, which ensures their access to justice. Women mention several advantages of the organization and the intervention model promoted by the Center. They consider that the service should comprise other resources in the legal process, including the intervention of justice authorities such as the prosecutor and the judge.

Workers describe the possibilities offered by the interdisciplinary intervention of the "Women's Emergency Center". They emphasize the benefits from sharing knowledge and experience with other team members. Workers encourage the presence of other services within the Center, such as the prosecutor or medical staff. On the other hand, they feel that the efforts to support the implementation of a multisectorial service are shallow and that resources foreseen by the National Plan Against Violence Towards Woman, signed by five different ministries, were only partially delivered.

Both women and professionals expressed a high level of satisfaction regarding the multisectorial and interdisciplinary intervention proposed by the "Women's Emergency Center". An initiative involving an

interdisciplinary approach such as the program presented in this study has been successful in meeting the needs of victims.

Key words: domestic violence, victims, workers, interdisciplinary intervention, multisectorial intervention, services

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire.....	iii
Summary	v
LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	xi
REMERCIEMENTS	xii
Introduction.....	1
Chapitre I : La violence conjugale et son traitement au Pérou et au Québec, en théorie.....	5
1.1 La violence conjugale et la violence familiale : définitions	6
1.2 Violence conjugale, violence familiale : la diversité de la recherche	9
1.3 La violence familiale : situation et perceptions de la problématique au Pérou	10
1.3.1 La culture latino-américaine et la violence familiale	10
1.3.2 La situation de la violence familiale au Pérou	13
1.3.3 Quelques chiffres.....	14
1.3.4 Diagnostic de la situation de violence familiale au Pérou	14
1.3.5 Les lois et les systèmes de justice au Pérou.....	15
1.3.6 Le modèle d'intervention privilégié au Pérou.....	17
1.3.7 Les efforts du gouvernement pour faire face à la violence familiale au Pérou	18
1.4 Problèmes détectés dans l'application de la <i>Loi de protection face à la violence familiale</i>	21
1.4.1 La durée du processus	21
1.4.2 La famille plutôt que la femme.....	22
1.4.3 La médiation et la conciliation	22
1.4.4 Les mesures de protection immédiates	24
1.4.5 La violence sexuelle traitée comme un cas de violence familiale.....	25
1.4.6 Inadmissibilité des cas.....	25
1.4.7 La conversion aléatoire du ministère public en demandeur	25
1.4.8 La preuve de violence psychologique.....	26
1.5 Une ressource du ministère de la Femme : Les centres « <i>Emergencia Mujer</i> »	26
1.5.1 Description du service	26
1.5.2 Fonctions des différents services offerts.....	28
1.5.3 Quelques chiffres des CEM.....	32
1.6 La violence conjugale : situation et perceptions au Québec.....	33
1.6.1 Reconnaissance de la problématique au Canada et au Québec.....	33

1.6.2	Quelques chiffres éloquentes.....	35
1.6.3	Les services socio judiciaires en violence conjugale au Québec.....	36
1.7	Modèle d'intervention privilégié au Québec.....	39
1.8	Particularités de notre étude.....	40
Chapitre II : La démarche méthodologique		44
2.1	Objet d'étude et objectifs de la recherche	45
2.2	Justifications des choix méthodologiques	45
2.2.1	L'approche qualitative	45
2.2.2	Des entrevues semi dirigées avec des femmes victimes de violence conjugale utilisant les services du CEM	46
2.2.3	Des groupes de discussion avec les intervenants travaillant dans le CEM.....	47
2.2.4	Les centres « Urgence Femme » des régions de Lima, Iquitos et Huancayo comme terrain de recherche.....	47
2.3	Une description de notre terrain de recherche	51
2.3.1	Particularités des centres « Urgence Femme »	51
2.3.2	La négociation du terrain	52
2.4	La stratégie d'échantillonnage	53
2.4.1	La technique d'échantillonnage	54
2.4.2	Les difficultés vécues lors de la sélection des interviewés	55
2.5	La cueillette de données : les groupes de discussion et les entretiens.....	56
2.5.1	L'environnement physique dans lequel s'est déroulée la cueillette de données	56
2.5.2	Le contexte entourant le déroulement des entretiens avec les victimes	60
2.5.3	Observations liées au contexte des entretiens avec les victimes.....	62
2.5.4	Le contexte entourant la tenue des groupes de discussion avec les intervenants.....	63
2.5.5	Observations liées au contexte des groupes de discussion avec les intervenants	65
2.5.6	Profil des victimes rencontrées	66
2.5.7	Profil des intervenants ayant participé aux groupes de discussion.....	67
2.6	L'analyse du matériel	68
2.6.1	Les éléments d'analyse.....	68
2.6.2	Éléments de réflexion sur la nature des données	69
2.7	Limites de la recherche.....	70
Chapitre III : Les centres « Urgence Femme » tels que perçus par les femmes victimes de violence conjugale qui s'y adressent		72

3.1	Formes et circonstances entourant les expériences de victimisation vécues par les femmes victimes de violence s'adressant au CEM	73
3.1.1	L'histoire de violence qu'ont vécue les femmes.....	73
3.1.2	Les motifs amenant à chercher de l'aide	74
3.1.3	L'abandon de démarches antérieures	75
3.1.4	Les réactions de la famille.....	76
3.2	Recherche d'aide.....	79
3.3	Les autres services.....	80
3.3.1	La police	80
3.3.2	Les agents de justice	84
3.3.3	Les services de santé	85
3.3.4	La DEMUNA	86
3.3.5	L'avocat du district	87
3.3.6	Les ONG	87
3.4	Le centre « Urgence Femme »	87
3.4.1	Comment elles ont entendu parler du service	87
3.4.2	La période d'utilisation des services du CEM.....	88
3.4.3	Le circuit d'aide du Centre « Urgence Femme » et l'intervention du personnel	88
3.4.4	Ce que pensent les femmes à propos du CEM	93
3.4.5	Les avantages que présente le CEM	94
3.4.6	Les faiblesses du centre.....	96
3.5	L'apport du CEM pour les victimes au delà de la situation concrète qui les amène à chercher l'appui de la ressource	99
3.5.1	La connaissance de leurs droits.....	99
3.5.2	La compréhension de la loi de violence familiale et du processus judiciaire	101
3.5.3	Changements chez l'agresseur	101
3.5.4	Changements chez la victime	103
3.5.5	L'opinion des femmes au sujet de la société.....	106
Chapitre IV : Les centres « Urgence Femme » tels que perçus par les intervenants qui y travaillent....		108
4.1	Évolution du CEM : d'hier à aujourd'hui.....	109
4.2	Ce que trouvent les victimes qui se présentent au centre « Urgence Femme », selon les intervenants.....	111
4.2.1	Les fonctions et les tâches du personnel.....	111
4.2.2	Le circuit d'intervention	113
4.2.3	Quelques données sur le nombre de cas traités par les CEM	114

4.2.4	Les particularités du travail dans les régions visitées	115
4.3	Les perceptions des intervenants quant aux avantages du CEM pour les femmes	117
4.3.1	Les véritables avantages du CEM pour les victimes, selon les intervenants	117
4.3.2	En résumé.....	121
4.3.3	Les difficultés rencontrées par les femmes, et par les intervenants qui veulent les aider	121
4.4	Les avantages du CEM, perçus par et pour les intervenants	124
4.4.1	Ce qui distingue le CEM, selon les intervenants	124
4.4.2	La <i>plus-value</i> qu'entraîne l'approche intégrale pour les professionnels	126
4.4.3	Problèmes et obstacles rencontrés par les intervenants	132
4.5	Les défis à relever	140
Chapitre V : Discussion autour de l'apport des centres « Urgence Femme ».....		147
5.1	Les points de convergence et de divergence dans les discours des victimes et des intervenants.....	148
5.1.1	Ce que vivent et ressentent les victimes.....	148
5.1.2	Les autres services	149
5.1.3	Le service du CEM	150
5.1.4	Le travail avec les agresseurs	153
5.1.5	La prévention et l'éducation.....	153
5.2	La ressource : ses forces et les points à améliorer.....	154
5.3	L'intérêt que revêt la description des CEM pour le Québec.....	155
Conclusion.....		160
BIBLIOGRAPHIE		165
Annexe A : Loi de protection contre la violence familiale		xiii
Annexe B : Tableaux du profil des femmes victimes et des intervenants rencontrés		xxiii
Annexe C : Grilles d'entrevue et formulaires de consentement.....		xxvii
Annexe D : Les histoires de violence des femmes rencontrées		xxxvi

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

CALACS :	Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel
CAVAC :	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CAVIFAM :	<i>Centro de Atención en Violencia Familiar</i> , Centre d'intervention en violence familiale de la Police nationale du Pérou
CEDAW :	<i>Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women</i> , Convention sur l'Élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes
CEM :	<i>Centro « Emergencia Mujer »</i> , centre « Urgence Femme »
CLSC:	Centre local de services communautaires
CMP Flora Tristán :	<i>Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán</i> , Centre de la Femme Péruvienne Flora Tristán
INABIF :	<i>Instituto nacional de beneficencia de la infancia y de la familia</i> , Institut national de bien-être pour l'enfance et la famille
MIMDES :	<i>Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social</i> , Ministère de la Femme et du Développement social
ONG :	Organisation non gouvernementale

REMERCIEMENTS

Certains projets ne voient jamais le jour sans le concours de personnes qui nous ouvrent les portes et nous permettent d'aller encore plus loin. Je tiens à remercier Marie-Marthe Cousineau, ma directrice de recherche, qui fût bien plus que cela pour moi. Elle a cru en mon projet, a vu l'étincelle briller dans mes yeux et a entretenu le feu. Je la remercie pour cette ouverture et la confiance qu'elle a démontrée envers moi, pour son temps, pour son amitié.

Nos projets ne sont rien à côté des rêves que chérissent nos parents à notre égard, et je tiens à remercier mes parents, Suzanne, Pierre, Rosaire et Chantal pour ce goût de me dépasser qu'ils ont su m'inculquer dès mes premières découvertes. Merci de m'avoir montré comme il est intéressant d'apprendre.

Un projet dans un autre pays n'est pas possible sans l'aide de plusieurs personnes, à qui je dois tout. Je tiens d'abord à remercier ma belle-famille, Alfonso et Rosa, ainsi que Patricia et Sebastián, qui m'ont ouvert toute grande la porte de leur maison et de leur cœur, et m'y ont fait une place. Je remercie aussi mes compagnes de Flora Tristán, mais surtout Katty Mallqui et Patricia Manrique, qui m'ont offert leur support et leurs commentaires lorsque j'en avais grand besoin. Je remercie l'équipe de CUSO Pérou, en particulier Helena Manrique et Carmen Espinoza, qui ont contribué à donner son souffle à ma démarche. Je tiens aussi à remercier la douce Amparo del Rio pour ses doigts de fée et son agilité à transcrire sous pression, ainsi que ma très grande amie, Grecia Rojas, toujours disponible pour parler des possibilités s'offrant à moi, et envisager une stratégie face aux embûches que je rencontrais.

Je remercie aussi le ministère de la Femme, en la personne de Luis Chira, et tout le personnel des centres « Urgence Femme » que j'ai eu le plaisir de visiter. Ces personnes, parmi lesquelles j'ai retrouvé des amies, m'ont ouvert la porte de leur centre et m'ont permis de comprendre leur réalité. Aussi, je tiens à remercier tout spécialement les femmes victimes de violence qui ont si généreusement accepté de partager leur histoire, je ne les oublierai jamais.

Mes amies au Québec ont aussi été là pour moi, dès les premiers balbutiements de mon projet. Je remercie Michèle pour son support, ses idées, sa franchise. Et je remercie Isabelle, qui a su comprendre ma démarche et secouer mes peurs et mes hésitations lorsqu'il le fallait.

Je ne peux passer sous silence l'incroyable confiance et la patience indéfectible de mon compagnon, José, qui a été là pour moi, jusqu'au bout. Merci d'avoir cru en moi, et de m'avoir poussée vers l'avant.

Sans vous tous, ce beau voyage n'aurait guère été possible. Merci!

Introduction

La violence conjugale est un problème vécu partout dans le monde, et les efforts faits par les gouvernements et les communautés afin de l'enrayer ont tout d'abord été orientés vers les victimes de ce fléau, qui sont en grande majorité des femmes. La problématique de violence conjugale a été reconnue à des moments différents à travers le monde, certains pays faisant montre d'initiative en trouvant des solutions originales pour venir en aide aux victimes. D'autres pays, parfois en voie de développement, ont plus ou moins rapidement identifié la problématique et ont emboîté le pas des contrées qui avaient déjà commencé à mettre sur pied des ressources pour répondre aux besoins des victimes de violence conjugale.

L'étude des besoins des victimes et de la réponse qui y est associée a fait l'objet de beaucoup d'intérêt de la part de la communauté scientifique et, en matière de violence conjugale, les recherches sur ces questions abondent. On peut observer que beaucoup a été fait par les différentes ressources disponibles afin de répondre le mieux possible aux besoins des victimes. Au Québec, comme ailleurs, les groupes de femmes ont été précurseurs dans l'identification de la problématique de violence conjugale et dans la reconnaissance des particularités de ce type de victimisation et des besoins qui en découlent pour les femmes qui vivent cette violence. Dans cette foulée, les chercheurs observent qu'une possible voie d'amélioration des services en violence conjugale passe par le partage des connaissances et, par voie de conséquence, par l'intervention interdisciplinaire et multisectorielle.

Le Pérou, un pays en voie de développement situé en Amérique du Sud, a pris des mesures au début des années 1990 pour trouver des pistes de solutions aux situations de violence vécues au sein de la famille, parmi lesquelles se trouvent, évidemment, les situations de violence conjugale. Après avoir adopté une loi visant à reconnaître le problème et prévoyant les recours possibles dans les cas de violence familiale, après avoir créé des postes de police consacrés entièrement au traitement de telles situations, le gouvernement péruvien a mis de l'avant un projet pilote d'intervention interdisciplinaire et multisectorielle visant à répondre aux besoins des victimes de violence familiale et sexuelle.

Ce projet pilote a mené à la mise sur pied de centres appelés « Urgence Femme », regroupant sous un même toit les services d'un(e) psychologue, d'un(e) avocat(e), et d'un(e) travailleur(se) social(e) afin d'offrir des services complets d'écoute, de conseil et d'intervention en matière de violence familiale et sexuelle. C'est en référant à ces centres que surgit la notion d'intervention intégrale. Ces centres ont d'abord été installés dans la grande région de Lima, puis dans les grands centres urbains des 24 départements du Pérou.

Le système judiciaire péruvien, comme bien d'autres systèmes judiciaires, n'est pas simple, et les victimes sont plus souvent qu'autrement laissées à elles-mêmes dans leur recherche d'assistance et de justice. Le service proposé par le ministère de la Femme et du Développement social attire l'attention

puisqu'il propose une autre façon de travailler, qui favorise le travail en équipe, les échanges entre professionnels de différentes disciplines et l'inclusion des services d'intervenants relevant d'autres ministères auxquels doit ou est susceptible de recourir la victime. Outre les services psychosociaux et d'aide légale, ceux de la police, des procureurs de l'État et des médecins sont aussi parfois réunis sous le même toit et offrent leurs services dans les mêmes locaux que les centres « Urgence Femme », diminuant ainsi les démarches que doit effectuer la victime dans sa recherche de justice, réduisant d'autant les risques qu'elle abandonne ses démarches.

C'est en étant en contact avec les centres « Urgence Femme » que nous avons réalisé qu'ils présentaient une organisation du travail différente de celle des ressources disponibles au Québec, et qu'il nous est apparu intéressant d'explorer les points de vue des principaux acteurs impliqués, les femmes victimes ayant recours aux centres « Urgence Femme » et les intervenants, quant à l'intervention qui est offerte. La question qui nous animait alors était la suivante : les centres « Urgence Femme », mis sur pied au Pérou, pourraient-ils servir, d'une quelconque façon, d'exemple d'intervention en violence conjugale? Nous nous sommes donc intéressée, en plus de procéder à une description des services proposés par le centre « Urgence Femme », à la satisfaction des victimes à l'égard de la ressource à travers les récits d'expérience livrés par celles-ci et les opinions fournies par les intervenants. Nous avons de plus tenté de cerner les facteurs menant au bon fonctionnement de la ressource, selon le point de vue des intervenants, ainsi qu'aux points qu'ils considéraient devoir être améliorés. Enfin, nous avons tenté de cerner ce que les victimes avaient retiré de leur recours aux centres « Urgence Femme ».

Le présent mémoire fait état des résultats de cette recherche, et se divise en cinq chapitres. Le premier chapitre présente l'état de la recherche sur les services offerts aux victimes de violence conjugale, et dresse un portrait de la situation actuelle au Pérou, plus spécialement, mais aussi au Canada et au Québec. Le deuxième chapitre présente la démarche de recherche, précise la méthodologie privilégiée ainsi que les instruments utilisés, et dresse un portrait des personnes que nous avons rencontrées. Les chapitres trois, quatre et cinq sont consacrés à l'analyse proprement dite du matériel recueilli. Le chapitre trois présente tout d'abord l'essentiel des données recueillies auprès des femmes victimes ayant eu recours au centre « Urgence Femme », et tente de mettre en valeur le récit qu'elles font de leur expérience du service et l'appréciation générale qui en découle. Parmi les thèmes abordés, notons les formes et les circonstances entourant l'expérience de victimisation des femmes rencontrées, leur démarche de recherche d'aide, leur appréciation des autres services en violence familiale disponibles au Pérou, leur appréciation du service offert par le centre « Urgence Femme », et l'apport de ce service pour celles-ci. Le quatrième chapitre aborde les données recueillies auprès des intervenants travaillant dans cette ressource, et met l'accent sur les points forts et les points que les intervenants considèrent devoir être améliorés pour la bonne marche du service. Le

chapitre aborde aussi la *plus-value* qu'apporte l'intervention intégrale selon les intervenants. Le cinquième et dernier chapitre met en lien l'analyse des points de vue des femmes victimes et des intervenants quant à l'efficacité du modèle d'intervention interdisciplinaire et multisectorielle proposé au sein de la ressource étudiée, et expose les éléments pouvant servir d'exemple pour l'amélioration des services en violence conjugale, ou dans l'éventualité de l'implantation de nouvelles ressources pour les victimes de ce type de violence spécifiquement.

Chapitre I : La violence conjugale et son traitement au Pérou et au Québec, en théorie

Ce chapitre se consacre à cerner l'état actuel du savoir précisément sur le thème des services en violence conjugale, afin de permettre une meilleure compréhension des enjeux entourant cette problématique et de situer notre étude d'un service proposé par l'État au Pérou en cette matière. Cette étude vise à présenter les centres « Urgence Femme », ressources d'aide aux victimes de violence conjugale, et l'approche interdisciplinaire et multisectorielle qu'ils proposent à travers la perception qu'en ont les victimes y ayant eu recours et les intervenant(e)s qui y travaillent.

Nous verrons tout d'abord quelles sont les définitions de la violence entre conjoints généralement utilisées, au Québec et au Pérou, en plus de préciser quelques éléments liés à la problématique de la violence entre conjoints d'un point de vue théorique. Nous verrons par la suite que la recherche en violence faite aux femmes, et plus particulièrement la recherche sur la violence vécue par les femmes au sein du couple, est très diversifiée, ce qui nous amènera à préciser les limites qui circonscrivent la recension des écrits que nous avons réalisée spécialement en lien avec la présente étude. Un bref survol des différents éléments culturels nous permettant de mieux comprendre la violence familiale et son ampleur au Pérou sera réalisé. Puis, nous nous intéresserons aux instruments prévus par le gouvernement péruvien pour faire face à la violence faite aux femmes, et nous verrons les difficultés répertoriées en lien avec l'application de la Loi sur la violence familiale au Pérou. Afin de mieux camper notre analyse, réalisée à partir des entrevues menées auprès des femmes victimes de violence conjugale et des intervenants leur venant en aide, nous ferons une brève présentation du service mis de l'avant par le centre « Urgence Femme » et de ses particularités. Enfin, nous terminerons ce chapitre par un bref survol de la situation de la violence conjugale au Québec et des services qui y sont présentement offerts afin de pouvoir préciser en quoi l'expérience du Pérou pourrait venir enrichir ces services.

1.1 La violence conjugale et la violence familiale : définitions

Plusieurs termes seront utilisés tout au long de la présente étude, et il s'avère important de préciser quelles sont les définitions s'y rapportant dans les deux pays considérés, de manière à éviter toute confusion. Une première définition est celle de la violence conjugale, telle qu'elle se formule au Québec. Le Pérou, pour sa part, utilise plutôt le terme violence familiale, qui englobe la violence faite aux femmes au sein d'une relation de couple. La violence familiale telle qu'elle s'entend au Pérou sera donc définie en second lieu. Les différents types de violence qui se cachent derrière les grandes catégories, violence conjugale et violence familiale, doivent aussi faire l'objet d'une description afin de mieux comprendre comment s'y attaque la ressource qui constitue l'objet de la présente recherche.

La **violence conjugale** est le terme utilisé au Québec pour parler de la violence faite aux femmes à l'intérieur du couple. Nous retenons ici deux définitions qui nous paraissent complémentaires, et qui illustrent bien les formes que prend la violence. Une première définition, provenant du Centre de

recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes, est plus large et met de l'avant la notion de pouvoir et de contrôle liée à la violence en général:

La violence est définie comme un exercice abusif de pouvoir par lequel un individu en position de force cherche à contrôler une autre personne en utilisant des moyens de différents ordres afin de la maintenir dans un état d'infériorité ou de l'obliger à adopter des comportements conformes à ses propres désirs. Cette définition ne se limite pas aux conduites individuelles puisque la violence peut s'exercer par des systèmes plus larges.¹

Une deuxième définition proposée par le Gouvernement du Québec vient compléter la première en la précisant:

La violence conjugale comprend les agressions psychologiques, verbales, physiques et sexuelles ainsi que les actes de domination sur le plan économique. Elle ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Elle peut être vécue dans une relation maritale, extra maritale ou amoureuse, à tous les âges de la vie. (Gouvernement du Québec, 1995 :23)

La violence familiale est le terme utilisé au Pérou. La violence familiale englobe la violence perpétrée à l'endroit de la femme dans un couple. Nous verrons que cette inclusion n'est pas sans conséquence. Une première définition, provenant du texte de la *Loi de prévention de la violence familiale*², est cependant beaucoup plus large et se réfère à :

Toute action ou omission qui cause un dommage physique ou psychologique, ou tout mauvais traitement sans lésion, incluant les menaces ou la pression à agir contre la volonté de la personne, ainsi que la violence sexuelle qui se produit entre les membres d'une même famille ou entre ceux qui habitent un même foyer, sans qu'aucun lien contractuel ou de travail ne les unissent (Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán (2004), traduction libre³).

Sont inclus dans cette définition les époux, les ex-compagnons de vie et, bien sûr, tout membre de la famille, incluant les frères, les soeurs, les oncles, les tantes, les cousin(e)s, les grands-parents, etc.

La définition proposée dans l'ouvrage de Garafulic Litvak (2001 :146), résultat de la combinaison des diverses définitions proposées en Argentine, au Chili et au Pérou et se limitant à la violence familiale vécue par la femme, nous paraît très intéressante, et plus pertinente pour notre propos. Celle-ci se traduit comme suit :

Toute action ou omission exercée individuellement contre la femme par son conjoint, de manière directe et délibérée, par l'usage de la force physique, l'agression verbale, la pression à agir contre sa volonté, l'exclusion ou l'indifférence, en ayant pour but de causer un dommage physique ou psychologique et/ou de lui imposer des comportements et/ou des façons de penser, la soumettant et diminuant son potentiel de réalisation comme être humain (traduction libre⁴).

¹ Cette définition est tirée du site web du CRI-VIFF, <http://cri-viff.qc.ca>.

² La *Loi de prévention de la violence familiale*, no 27260, peut être consultée en annexe A.

³ Le texte dans sa version originale est le suivant: « La violencia familiar se produce con cualquier acción u omisión que cause daño físico o psicológico, maltrato sin lesión, inclusive amenaza o coacción grave, así como la violencia sexual que se produce entre los miembros de una familia o entre quienes habitan en el mismo hogar, siempre y cuando no existan relaciones contractuales y laborales. »

⁴ Le texte dans sa version originale se lit comme suit: « Toda acción u omisión ejercida individualmente contra la mujer por su pareja, de manera directa y deliberada, mediante el uso de la fuerza física, la agresión verbal, la

Les **types de violence** pouvant être vécus par les femmes lors d'événements violents impliquant leur conjoint ou ex-conjoint reconnus au Pérou, comme au Québec, se résument comme suit (définitions provenant du Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán (2004), traduction libre):

Violence physique : La violence physique est constituée de toute action ou omission causant un dommage ou une souffrance physique.

Violence psychologique : La violence psychologique est constituée de tout acte qui a pour but de détruire l'estime de soi d'une personne et la dénigrer, comme être humain, en limitant ou en lui niant les stimuli lui procurant un bien-être.

Violence sexuelle : La violence sexuelle correspond à tout acte sexuel de l'agresseur ayant eu lieu sans le consentement de la victime ou par l'usage de la force.

Au Québec, la notion de violence économique est aussi reconnue et utilisée. Le ministère de la Justice du Canada⁵ définit ainsi cette forme de violence:

Violence économique ou financière : La violence économique ou financière inclut le vol ou la fraude à l'encontre d'un partenaire. Retenir l'argent nécessaire à l'achat de nourriture ou de traitements médicaux, manipuler ou exploiter une personne pour un bénéfice financier, refuser l'accès à des ressources financières, ou empêcher une personne de travailler (ou contrôler son choix de métier) sont aussi des formes de violence économique.

Il est généralement accepté par les intervenants en violence conjugale et par les chercheurs que la violence conjugale suit un cycle, et tend à se répéter de façon circulaire (Friedman et Tucker, 1997 dans Wemmers, 2003). On peut observer que la violence est alors chronique et tend à augmenter en gravité. Souvent la victime de violence conjugale est prise au piège des sentiments qu'elle éprouve et de la peur qu'elle nourrit envers son agresseur, souvent les deux. De là s'ensuit un cercle vicieux duquel la victime peut difficilement sortir sans obtenir de l'aide. Selon Langan et Innes (1986), la victime de violence conjugale court plus de risques de l'être à répétition que les victimes d'autres types de violence.

Les causes associées à la violence familiale au Pérou sont plus souvent liées aux comportements adoptés par les agresseurs, ou à la situation familiale en général. Les intervenants ayant participé au diagnostic des services d'intervention en violence familiale et sexuelle conduit par deux centres voués à la défense des droits des femmes identifient à ce chapitre les problèmes économiques, l'abus d'alcool, le machisme et la méconnaissance des femmes au sujet de leurs droits (CMP Flora Tristán et Movimiento Manuela Ramos, 2003b :32-33). Nous verrons plus loin de quelle façon les causes associées à la violence vécue par les femmes et les modèles d'intervention privilégiés sont inter-reliés.

coacción, la exclusión o la indiferencia, con el propósito de causarle daño físico o psicológico y/o imponerle comportamientos y/o formas de pensar, sometiéndola y disminuyendo su potencialidad de realización como ser humano. »

⁵ Définition tirée du site du ministère : http://canada.justice.gc.ca/fr/ps/fm/spouseafs.html#_edn5 .

1.2 Violence conjugale, violence familiale : la diversité de la recherche

La violence conjugale s'avère être un thème de grand intérêt pour la communauté scientifique. Dans chaque région du monde, on s'intéresse à la violence vécue par les femmes, on tente d'en cerner l'ampleur, et d'y trouver remède. Au Canada, le thème de la violence conjugale revêt une grande importance depuis déjà près d'une trentaine d'années, l'intérêt ayant plus précisément été éveillé, au Québec, vers la fin des années 1970 (Lavergne, 1997). La violence conjugale est l'objet de multiples recherches et articles, prises de position et propositions de modèles d'intervention.

L'importance accordée à la problématique de la violence conjugale peut être imputée, entre autres choses, aux coûts que cette violence peut générer en soins et en services, sans pour autant négliger l'importance de l'impact que produit le vécu de violence sur chacune des victimes. Au Canada, on estime que les coûts partiels de la violence faite aux femmes - ceux qui peuvent être évalués - atteignaient, en 1995, au moins 4,2 milliards de dollars (Condition féminine Canada, 2002).

Parmi les grands thèmes ou axes de recherche auxquels les chercheurs se sont intéressés, notons les facteurs qui conduisent à la violence conjugale, la description de la violence conjugale et des formes qu'elle peut prendre, ses conséquences, le cycle de la violence, la concomitance avec d'autres formes de violence et l'intervention judiciaire et pénale dont elle fait l'objet. Il appert que peu de travaux de recherche se sont concentrés sur l'intervention en violence conjugale et ses effets (Rinfret-Raynor *et coll.*, 2001). Nous nous concentrerons cependant sur les écrits concernant ce thème de recherche, car il s'agit là précisément de l'objet de notre étude.

Du côté de l'Amérique latine, on voit naître l'intérêt pour la problématique de la violence faite aux femmes suite aux premières conférences mondiales et à la décennie de la Femme (1976-1985) décrétée par les Nations Unies. Mais c'est surtout au milieu des années 1980, grâce au mouvement des femmes, donnant lieu, entre autres, à la création du tout premier commissariat de police de la femme au Brésil, que s'organise la recherche et la pression des groupes de femmes pour qu'on reconnaisse les droits des femmes, et pour que cesse la violence à leur endroit. Une prise de conscience de la gravité de la violence et de ses effets néfastes, tant au coeur du noyau intime des familles qu'au sein de la société, s'effectue dès lors dans les différentes structures politiques et sociales des pays de l'Amérique latine, et on commence à reconnaître que la violence vécue au sein de la famille s'inspire de modèles violents de résolution de conflits et encourage les préjugés quant à la valeur des être humains selon leur genre (Garafulic Litvak, 2001 : 136).

Les auteurs latino-américains, à l'instar des auteurs nord-américains, sont eux aussi fort prolifiques, et il n'est pas rare de rencontrer au Pérou des centres de documentation qui s'intéressent au seul thème des femmes et consacrent une grande partie de leur collection à la problématique de la violence faite

aux femmes. Les ouvrages latino-américains font plus souvent état de l'ampleur de la violence, des mesures prises par les États pour y faire face, des changements de lois et des politiques en vigueur, et les auteurs procèdent à des comparaisons entre différents pays de l'hémisphère sud⁶. Là encore, peu d'ouvrages portent sur les interventions en violence conjugale, ou familiale.

1.3 La violence familiale : situation et perceptions de la problématique au Pérou

1.3.1 La culture latino-américaine et la violence familiale

La violence conjugale et familiale en Amérique latine est un phénomène s'expliquant, pour plusieurs, par la domination patriarcale que l'on nomme aussi parfois le machisme⁷. Les latino-américains ont vécu, depuis la conquête espagnole, de l'exploitation et de l'oppression. Depuis des générations, les latino-américains se voient nier leur identité et ont une forte tendance à répondre aux stéréotypes qui sont véhiculés dans la société (Avilés, 1988). Ainsi, Sara-Lafosse (1996) attribue la perte de la valeur accordée à la paternité en Amérique latine à l'héritage colonial de la domination espagnole.

Le machisme légitime le mythe de la femme passive, heureuse de sa dépendance et incapable d'accomplir des tâches considérées comme traditionnellement masculines (Avilés, 1988). Malgré bien des avancées réalisées par les femmes (surtout celles associées au mouvement des femmes au Pérou), il reste que la population en général, très croyante et très conservatrice, continuerait de pencher du côté des stéréotypes et des modèles patriarcaux (Sara-Lafosse, 1995).

Le machisme prend plusieurs formes pour s'exprimer. Parmi ses supports et manifestations les plus frappants, notons l'idéologie de la famille nucléaire, le principe de « patria potestad »⁸, la supériorité masculine et l'autoritarisme, la sexualité dichotomisée (les hommes ont le « droit » d'être polygames, les femmes « doivent » être monogames), et le pouvoir de l'Église et de ses préceptes sur les fidèles pour maintenir la discrimination envers les femmes, suivant des conceptions misogynes et ascétiques (Avilés, 1988). Nous verrons certains de ces éléments en détails.

⁶ Voir à cet effet Garafulic Litvak, 2001.

⁷ Voir Sara-Lafosse (1984) et Avilés (1988). Sara-Lafosse mentionne que bien que patriarcat et machisme font référence à une domination de la femme par l'homme, le premier concept implique que l'homme respecte sa femme et la protège comme une mineure, alors que le second projette la femme comme un objet de plaisir au service de son mari. Le terme machisme est aussi utilisé comme synonyme de sexisme (voir à cet effet Sara-Lafosse, 1995).

⁸ La « patria potestad » réfère aux droits du père sur la famille. Ce n'est qu'en 1979 que l'épouse n'est plus considérée comme faisant l'objet du contrôle du père, au même titre que les enfants. La mère est alors considérée comme ayant les mêmes droits que le père sur sa progéniture.

La famille péruvienne modèle est constituée de deux parents, de sexes différents, et de leurs enfants. Le modèle de la famille nucléaire unie est très fort, et il est très commun d'entendre les proches des femmes victimes de violence conjugale leur répéter que lorsqu'elles ont choisi mari, c'était pour la vie et que, « pour le meilleur et pour le pire », elles doivent accepter la situation. Les réponses stéréotypées des policiers à l'endroit des femmes sont un autre exemple de la force du modèle, les remarques ayant trait au supposé manquement de la femme aux tâches ménagères pour expliquer et justifier la violence qu'elle subit étant toujours d'actualité⁹.

La population péruvienne est très croyante, et la religion catholique est omniprésente dans sa culture. Les églises sont partout, et les passants font souvent de fervents signes de croix lorsqu'ils en croisent une. Des effigies des saints sont présentes dans les maisons, les voitures, les autobus afin de protéger et d'accompagner les fidèles. L'église catholique du Pérou compte par ailleurs une branche ultraconservatrice de droite, qui se nomme l'Opus Dei. Ce corps religieux, instauré par un évêque péruvien au début du siècle et sanctionné par le Pape Jean Paul II, dirige la population et a ses entrées auprès des hommes politiques du pays. Son influence est telle que plusieurs projets de lois ont été abandonnés sur dictat de l'Église, et que les avancées de la société civile concernant les droits des femmes font constamment l'objet de représailles et sont ardemment repoussées, que ce soit en matière de violence familiale, de violence sexuelle, d'avortement ou de contraception.

La femme doit donc, selon l'Église, être soumise, réservée, nourricière, et elle doit surtout être mère. Les femmes ont vécu depuis très longtemps de la ségrégation et elles ont intériorisé l'image que l'on attendait d'elles. Les hommes peuvent, pour le bien de la famille - qui constitue le bien le plus important au sens de la loi¹⁰- exiger l'absolue fidélité de la femme, et qu'elle soit vierge lorsqu'ils l'épousent. La femme est donc réduite à la condition d'objet, elle doit se consacrer à la reproduction et au bien être de sa famille, malgré les grands progrès faits par les organismes et institutions qui constituent la société civile sur le plan de la reconnaissance des droits des femmes.

Pourtant, les femmes péruviennes participent de plus en plus à la production économique. En effet, Sara-Lafosse (1996 :16) mentionne que les femmes ne représentaient en 1993 que 30% de la population économiquement active du Pérou, alors que, dans le résumé de la situation de la femme au Pérou du VI^{ème} Rapport péruvien à la CEDAW, les femmes représentaient, en 2000, 43% de cette population

⁹ Parmi les propos recueillis au cours du diagnostic des services d'intervention en violence familiale et sexuelle, une femme mentionne que le policier lui a dit : « Tu n'as pas dû bien servir ton mari, c'est pour ça qu'il a réagi ainsi » (CMP Flora Tristán et Movimiento Manuela Ramos, 2003b :51, traduction libre).

¹⁰ La Constitution politique du Pérou indique, dans son article 4, que « [l]a communauté et l'État protègent spécialement l'enfant, l'adolescent, la mère et la personne âgée en situation d'abandon. Ils protègent aussi la famille et promeuvent le mariage. Ils reconnaissent ces derniers comme les institutions *naturelles et fondamentales de la société* ». (Constitution politique du Pérou, 1993, disponible sur le site du Congrès péruvien : <http://www.congreso.gob.pe/constitucion.htm>). L'emphasis est soulignée par la chercheuse.

économiquement active (MIMDES, 2003e). Malgré cette avancée, une fois mariées les femmes participent en moins grand nombre que les hommes au marché du travail, ce qui les place, de manière générale, en situation de dépendance économique face à leur époux. Mais il faut aussi considérer que c'est le modèle du patriarcat, très fort et présent, qui empêche l'accès des femmes au marché du travail. Comme le souligne Sara-Lafosse (1996), 72% des femmes travaillaient avant leur mariage, et de ce groupe seulement 40% continuent de le faire une fois mariées, alors que 41% d'entre elles ont laissé leur emploi car leurs maris ne voulaient pas qu'elles travaillent.

Il peut exister au Pérou une forme de polygamie déguisée : l'homme débute une relation avec une deuxième femme et établit une famille avec elle, sans abandonner la première. Il maintient donc de façon précaire deux familles, et cohabite alternativement avec elles. Cette situation peut générer des conflits, et provoquer des situations de violence au cœur de la famille.

La population féminine péruvienne méconnaît ses droits et ses obligations. Les femmes ne connaissent pas les éléments de l'autorité, les espaces d'action, les rôles à développer, les orientations qui valorisent l'égalité et la justice. Tout ceci fait partie du processus d'apprentissage qui commence avec la socialisation dès les premières années et qui a préparé les femmes pour leur mission de mère et d'épouse. Les femmes acceptent difficilement l'échec matrimonial, ce qui fait qu'elles ont tendance à se résigner à vivre la violence et repoussent toute idée de séparation, ou de manquement à leur rôle d'épouse (Movimiento Manuela Ramos, 1998). Les femmes ont honte lorsqu'elles vivent de la violence, elles ont honte de la dénoncer, et lorsqu'elles osent en parler avec leurs connaissances, celles-ci, malgré le fait qu'elles aient elles aussi vécu la violence, tendent à leur conseiller d'endurer, pour ne pas mettre en péril le mariage ou le (supposé) bien-être des enfants (Movimiento Manuela Ramos, 1998).

La société véhicule une image de domination masculine, présente dans pratiquement tous les médias de communication, et on considère que les hommes sont supérieurs aux femmes (Zevallos, 1999). La femme se considère elle-même comme une citoyenne de deuxième ou de troisième classe ; elle doit pourtant prendre pleinement conscience de ses droits (Movimiento Manuela Ramos, 1998). Plusieurs recherches (OPS *et coll.*, 1998; Movimiento Manuela Ramos, 1998; Miranda Prieto, 1999; Güezmes *et coll.*, 2002; Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán et Movimiento Manuela Ramos, 2003b) confirment que les femmes présentent une grande altération de leur estime d'elles-mêmes, ce qui occasionne facilement des sentiments de culpabilité, de honte, de vulnérabilité et d'insécurité. Les femmes voient ainsi limitée leur capacité de décider dans pratiquement toutes les sphères de leur vie. La violence surgit pour pouvoir les contrôler, et la société, en présentant d'elles une image d'infériorité, limite les possibilités de croissance durable et d'égalité. C'est donc dans le but constant de produire chez les

femmes une connaissance de leurs droits que les groupes de femmes ont commencé et continuent encore aujourd'hui d'instituer des campagnes de prévention et d'information sur la violence familiale.

1.3.2 La situation de la violence familiale au Pérou

Au Pérou, les groupes de femmes, inspirés par les mouvements mondiaux pour la reconnaissance des droits des femmes¹¹, ainsi que les Organisations non gouvernementales (ONG) font reconnaître la violence conjugale comme un problème social dans les années 1980 (Güezmes et coll., 2002). Quelques années plus tard, le Pérou adopte la première *Loi de protection face à la violence familiale*, la loi 26260, adoptée en décembre 1993 (Güezmes et Loli, 2000).

À la différence du Québec, qui distingue la violence vécue par les enfants et celle vécue par la conjointe¹², le Pérou instaure une loi qui vise la problématique de la violence vécue au sein de la famille au sens large. Ainsi, toute personne ayant un lien de parenté directe ou indirecte (jusqu'à un certain degré)¹³ avec une personne et qui fait montre de violence peut être soumise à cette loi. Ceci est aussi vrai pour toute personne vivant dans la même demeure, en autant qu'aucun contrat de travail ne la lie avec les occupants¹⁴. Cette loi ne fait donc pas de différence entre la violence faite aux personnes âgées, aux enfants, aux femmes, ou au reste de la famille. Modifiée en 1997 à travers la Loi 26763, puis à quelques autres reprises depuis¹⁵, la *Loi de protection face à la violence familiale*¹⁶ constitue la base de la législation péruvienne en matière de violence conjugale. Celle-ci est accompagnée des différentes conventions signées par le Pérou sur la discrimination et la violence faite aux femmes. D'autres lois touchant entre autres le ministère de la Santé, et des modifications au *Code des enfants et des adolescents* accompagnent les efforts pour inclure les secteurs touchés par la violence en milieu familial et permettre une meilleure articulation de la Loi.

¹¹ Par exemple la Conférence mondiale des droits humains à Vienne (1993), la Conférence mondiale sur la femme à Beijing (1995), et la signature de la Convention pour l'élimination de toutes les formes de discrimination contre la femme (1979) et de la Convention interaméricaine pour prévenir, sanctionner et éliminer la violence contre la femme (1994), pour ne nommer que quelques événements.

¹² Voir Lavergne (1997).

¹³ La parenté directe fait remonter au quatrième degré le lien de parenté (violence entre une grand-mère et sa petite-fille, par exemple), tandis que la parenté indirecte fait remonter au deuxième degré le lien de parenté (une femme est violentée par son beau-père).

¹⁴ Le cas des femmes de ménage victimes de violence au Pérou n'est donc pas inclus dans la *Loi sur la violence familiale*.

¹⁵ La *Loi de protection face à la violence familiale* a été ajustée en 1998, à travers la loi 27016 (qui étend la valeur des évaluations médicales à tous les médecins reconnus par le ministère de la Santé), en 2000, par la loi 27306 (ajustements nombreux), puis en 2003, par la loi 27982 (mesures de protection et conciliation). Une dernière modification, en 2004, prévoit la création de maisons d'hébergement temporaire (loi 28236).

¹⁶ Pour plus de simplicité, nous utiliserons le terme de « Loi de violence familiale » afin de désigner la *Loi de protection face à la violence familiale* en vigueur au Pérou.

1.3.3 Quelques chiffres

Une étude récente menée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) montre une situation alarmante quant à la violence vécue par les femmes en contexte conjugal au Pérou (Güezmes *et coll.*, 2002). En effet, 51% des femmes interrogées dans la ville de Lima¹⁷ vivant ou ayant vécu avec un conjoint disent avoir subi au moins une fois un événement de violence physique ou sexuelle de la part de leur partenaire. Les chiffres augmentent encore dans les régions rurales du Pérou : dans le département de Cusco¹⁸, par exemple, la proportion s'élève à 68,9%. Cependant des limites méthodologiques inhérentes à l'étude ne permettent pas de connaître les différentes formes de violences physiques et sexuelles vécues par les personnes interrogées. Les données présentées par le Bureau des droits humains de la police nationale du Pérou¹⁹ pour les années 1999, 2000 et 2001 indiquent que les plaintes reçues pour violence familiale ont été respectivement au nombre de 29 607, 28 265 et 32 861 (CMP Flora Tristán et Movimiento Manuela Ramos, 2003a).

1.3.4 Diagnostic de la situation de violence familiale au Pérou

Dans les années 1980, les organisations de femmes du Pérou ont initié une recherche afin de compléter un diagnostic de la situation de la violence familiale dans ce pays, principalement à cause de l'intérêt récemment porté à la problématique ailleurs dans le monde. Les grandes organisations mondiales et les conférences internationales avaient, en effet, suscité l'émergence de questionnements et de préoccupations à l'égard de la violence dont sont victimes les femmes. Ce diagnostic qui a finalement vu le jour a permis de mettre en lumière quelques caractéristiques liées à cette violence exercée majoritairement contre les femmes, à savoir que :

- ⇒ la législation pour la protection des victimes de violence familiale était insuffisamment développée;
- ⇒ les femmes ne connaissaient pas leurs droits, avaient peu accès à de l'information, et donc, ne pouvaient profiter de ces droits;
- ⇒ le personnel des services de l'État intervenant dans les cas de violence familiale manifestait un traitement sexiste et dissuasif;
- ⇒ la population faisait preuve d'une grande tolérance culturelle à la violence faite aux femmes;
- ⇒ le traitement spécialisé dans les services de l'État était considéré inexistant²⁰.

Rojas (2003 :1, traduction libre) rapporte que « plusieurs points de ce diagnostic n'ont pas vraiment changé, spécialement dans les zones rurales ».

¹⁷ Capitale du Pérou, située sur la côte pacifique et comptant une population totale estimée à 7 500 542 habitants (Güezmes *et coll.*, 2002 : 28).

¹⁸ Département rural du Pérou situé au sud-est de la capitale, et comptant une population totale estimée à 1 180 158 habitants (Güezmes *et coll.*, 2002 : 29).

¹⁹ Données proportionnées par la Direction de la VII région de la police nationale du Pérou, représentant la situation de Lima métropolitaine et de la province du Callao.

²⁰ Tiré de l'article de Rojas (2003).

1.3.5 Les lois et les systèmes de justice au Pérou

La société péruvienne s'inspire fortement des différents traités internationaux et des pactes traitant des droits des femmes pour faire face au phénomène de la violence conjugale. Le Pérou est signataire de la Convention Belém do Pará, ratifiée en 1996 (Güezmes et Loli, 2000 : 232), de même que d'autres conventions qui l'obligent à s'engager activement dans la lutte contre la violence faite aux femmes²¹.

La Convention Belém do Pará prévoit l'adoption d'accords interministériels de façon à assurer l'accès à tous les services pertinents en matière de violence familiale et sexuelle. Signataire de la Convention, l'État péruvien est ainsi tenu de fournir les services nécessaires aux femmes en lien avec la problématique de violence conjugale et familiale, et de s'assurer que ces femmes aient accès à de tels services. Le ministère de promotion de la Femme et du Développement humain²² signe donc avec quatre autres ministères : le ministère de l'Intérieur, le ministère de la Santé, le ministère de la Justice et le ministère de l'Éducation, le *Plan national contre la violence faite aux femmes*, en 2001 (Résolution suprême N°077-2001-PROMUDEH, créant le « Plan Nacional contra la Violencia Hacia la Mujer »), que nous verrons en détails un peu plus loin.

Le système judiciaire péruvien en matière de violence familiale est en fait un mélange de système civil et de système pénal. En effet, les personnes victimes qui désirent prendre action doivent se présenter au commissariat de police, déposer une plainte pour violence familiale, et obtenir un document ordonnant un examen médical. Elles se rendent alors au bureau du médecin légiste²³, ou à une clinique médicale ou un hôpital autorisé, et subissent un examen général visant à relever les blessures et les traumatismes psychologiques subis, en mentionnant clairement qu'il s'agit d'une plainte pour violence familiale²⁴.

Le système péruvien a ceci de particulier qu'il traite différemment les cas selon les blessures ou les traumatismes vécus. Si le médecin ou le psychologue de l'Institut de médecine légale reconnaît des blessures physiques ou des traumatismes psychologiques demandant un repos ou un arrêt de travail de

²¹ Entre autres, le Pérou a signé, en 1982, la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, voir le site <http://www.ohchr.org/french/law/cedaw.htm>.

²² Aujourd'hui le ministère de la Femme et du Développement social (MIMDES).

²³ La reconnaissance légale des blessures et des traumatismes psychologiques chez la victime dus à la violence est effectuée presque uniquement par des médecins reconnus par le ministère public, au Pérou, même si la loi permet à d'autres professionnels de la santé de conduire ces examens et d'émettre les certificats pertinents (article 29 de la Loi, disponible à l'annexe A). Ces certificats font état du nombre de jours de repos nécessaires pour la récupération totale de la personne. Malheureusement, les intervenants judiciaires ne reconnaissent bien souvent que les examens réalisés par les médecins légistes. Dans un souci de clarté, nous nous référerons aux personnes réalisant les examens officiels de santé en utilisant le vocable le plus répandu chez les victimes et les intervenants, à savoir : médecin légiste.

²⁴ Les examens médicaux et les différents documents officiels doivent être gratuits, au sens de la loi, s'il s'agit d'une plainte pour violence familiale (article 29 de la Loi 26260, disponible à l'annexe A).

dix jours ou moins, le système civil est celui chargé de traiter le dossier. La personne victime se présente alors devant le juge de la famille ou encore un juge de paix afin qu'une décision soit prise. Dans le cas d'un avis de repos ou d'un arrêt de travail de plus de dix jours, on ordonne la tenue d'un « procès pour délit contre le corps, la vie et la santé-lésions » et le dossier est traité au pénal (CMP Flora Tristán, 2001 :37, traduction libre). La personne est alors dirigée devant le juge pénal. Le procès pénal n'empêche pas la victime de se constituer en partie civile et de chercher réparation ordonnée par cette instance.

Le Pérou est encore emprisonné dans les schèmes de pensée machiste et, malgré la *Loi de protection face à la violence familiale* (Loi 26260), il reste encore beaucoup de chemin à parcourir pour atteindre le respect des droits des victimes de violence. Le fait qu'on agisse en fonction d'un mélange de droit civil et de droit pénal rend confus le processus, autant pour les victimes que pour les intervenants, judiciaires ou autres. Les victimes doivent déposer seules leur plainte et s'assurer du cheminement de celle-ci jusqu'au juge (Defensoría del Pueblo, 2005 : 41). Il va sans dire que le système judiciaire accuse un fort taux d'abandon de plaintes en violence conjugale²⁵. La Defensoría del Pueblo del Perú (2005 :114-115), par une étude des dossiers de cinq districts judiciaires, a pu observer que 21% des femmes avaient laissé tomber leur plainte (39 cas sur 186), et que seulement 26% (46 cas sur 186) avaient résulté dans le prononcé d'une sentence de culpabilité. Il faut dire que ce sont les femmes démunies qui sont majoritairement touchées par la problématique²⁶. Ceci étant, elles ont souvent bien peu de ressources, autant personnelles que matérielles, leur permettant de mener jusqu'au bout les procédures.

Dû à cette difficulté de retenir les plaintes dans le système, le MIMDES a pensé regrouper sous un même toit les services qui ont trait à la violence conjugale, de manière à orchestrer les démarches essentielles des femmes et les restreindre à plus ou moins une seule journée de rencontres et de conseils. Les femmes qui, parfois, n'ont en main que le strict minimum pour assurer leur transport entre un service et leur maison, peuvent ainsi compléter en bonne et due forme les différents formulaires, être bien informées et enregistrer une plainte qui pourra cheminer sans encombres jusqu'à son dénouement devant le juge. Ce service d'intervention intégrale proposé par le ministère de la Femme et du Développement social sera présenté plus loin en détail.

²⁵ Voir à ce sujet l'étude de Yañez de la Borda et Dador (2000), ainsi que le rapport de la Defensoría del Pueblo del Perú (2005).

²⁶ Par exemple, dans une recherche récente (Güezmes, Palomino, Ramos, 2002), les femmes de la ville de Lima ayant répondu à l'enquête étaient majoritairement (55,3%) de statut économique bas, et 51% d'entre elles relataient avoir vécu au moins une fois de la violence physique ou sexuelle de la part de leur conjoint.

1.3.6 Le modèle d'intervention privilégié au Pérou

Depuis le milieu des années 1980, le mouvement des femmes au Pérou, de concert avec les organisations non gouvernementales (ONG) de femmes qui sont nées au cours de cette période, ont eu pour tâche permanente de maintenir le sujet de la violence faite aux femmes au cœur des débats et de mobiliser l'État et la société civile pour que le pays se dote d'un cadre politique et juridique définissant la violence faite aux femmes comme un problème de droits humains (Mesa Nacional de Prevención y Atención en Violencia Familiar, 2001 :10, traduction libre). Après plusieurs étapes clés, l'adoption d'une loi contre la violence familiale et différentes mobilisations, la Table nationale de prévention et d'intervention en violence familiale voit le jour en 1997, et c'est une des premières initiatives d'activité multisectorielle. Peu après est lancé le Plan national contre la violence faite aux femmes, où le mandat de chacun des ministères est clairement défini. Le document émis par la Table nationale de prévention et d'intervention en violence familiale nous renseigne sur le modèle privilégié pour l'intervention intégrale en violence familiale, qui est le modèle écologique. Selon ce modèle, les différents acteurs, gouvernementaux ou non, se voient impliqués à différents moments et de différentes façons en complémentarité dans le traitement des cas de violence conjugale et peuvent agir chacun à sa façon sur les facteurs influençant l'existence de la violence au sein des familles.

Le travail de la Table a ainsi permis d'établir quels sont les facteurs qui influencent la présence de violence, les types d'intervention requis, les interventions elles-mêmes et les organisations qui les dispensent. Les ONG féministes et pour les droits des enfants, le secteur de l'éducation et le secteur de la santé concentrent leurs efforts au plan individuel ou onto systémique, en agissant directement sur les représentations que se font les personnes au sujet de la violence. Le ministère de la Femme et du Développement social de même que la police nationale oeuvrent au plan micro systémique en offrant des services directs aux victimes, dans la communauté, et interviennent auprès des agresseurs. Au plan méso systémique, qui correspond aux lois et à la réponse judiciaire à la violence, se trouvent les actions des secteurs de la justice, le ministère public, et l'association des municipalités du Pérou. Finalement, les grandes agences de coopération se situent au niveau macro systémique, d'où elles tentent d'influencer les représentations générales que se fait la population de la violence dans la famille.

De manière générale, la littérature au Pérou parle abondamment de la violence familiale en termes de problème de santé publique ou, encore, surtout en ce qui a trait aux organisations non gouvernementales travaillant pour la reconnaissance des droits humains, comme d'une atteinte aux droits humains de la femme. Dans leur étude sur la discrimination dans l'application de la loi, Yañez De la Borda et Dador (1997 :28) font remarquer que les premières propositions législatives sur le thème de la violence conjugale étaient consacrées à appuyer la femme violentée. Mais au cours des négociations politiques et afin de faciliter son approbation par le Congrès, en plus de reconnaître la préoccupation

pour la famille qui est plus largement véhiculée et acceptée, la protection de toutes les personnes vivant sous un même toit y a été ajoutée. Monzón (2001) explique que les publications diffusées au Pérou ont fait pression pour que la violence familiale soit considérée comme un problème de santé publique, en privilégiant le modèle écologique pour tenter une explication étiologique et mettre en place des stratégies d'action plus adéquates. Cependant, le modèle choisi ne fait pas l'unanimité car :

bien que l'emploi du modèle écologique constitue une importante contribution pour la recherche et l'intervention sur le sujet, le danger existe de « rendre invisible » le problème de la violence contre la femme. (Monzón, 2001:6, traduction libre)

Il est important de signaler que, malgré son mandat faisant en sorte qu'il devrait défendre les droits des femmes et adopter d'emblée une position féministe au sujet de la violence qu'elles vivent, le ministère de la Femme et du Développement social tend plutôt à intégrer plusieurs approches différentes et à répondre aux pressions exercées par les autres ministères impliqués dans les services qu'il propose, de même qu'à se conformer aux directives de la Table nationale de prévention et d'intervention en violence familiale, qui cherche surtout des explications systémique et écologique à la violence subie par les femmes au sein de leur couple²⁷.

1.3.7 Les efforts du gouvernement pour faire face à la violence familiale au Pérou

L'année 2001 est caractérisée au Pérou par un climat politique changeant, mais propice à une orientation plus sociale dans les politiques et pratiques de l'État, et donc à des initiatives favorisant l'émergence de services pour les femmes. En effet, la réélection du Président sortant Alberto Fujimori, en 2000, est ébranlée par un scandale autour du scrutin. D'abord élu en 1990, ce président, fils d'immigrés japonais, s'est engagé à résoudre les problèmes économiques du Pérou et à « moraliser » la vie politique (Institut canadien du service extérieur, 2001). Invoquant les attaques du mouvement terroriste Sentier Lumineux, lequel se rapprocherait de Lima, la capitale, ainsi que « la corruption des milieux gouvernementaux et l'inefficacité du corps législatif », Fujimori suspend la Constitution en 1992, dissout le Congrès et décrète l'état d'urgence (Institut canadien du service extérieur, 2001 :33). L'arrestation du chef du Sentier Lumineux et la reprise de l'économie fait de Fujimori un président soutenu et populaire. C'est durant ce mandat que voit le jour le ministère de la Femme ainsi que la *Loi de protection face à la violence familiale*. En 1996, Fujimori modifie la loi sur les élections et se présente pour une troisième fois à l'élection présidentielle de 2000. Il est réélu, malgré des accusations de pratiques frauduleuses invoquées par son principal adversaire, Alejandro Toledo. Il est par la suite destitué par le Congrès lorsque d'autres accusations de corruption sont portées contre lui. La présidence par intérim est alors assurée par Valentín Paniagua, choisi par ses pairs pour assurer le

²⁷ En effet, dans son Manuel d'organisation et de procédures des Centres « Urgence Femme » (MIMDES, 2003c), le ministère de la Femme indique clairement que son modèle d'intervention se fonde sur la perspective de genre, les principes de droits humains, de santé publique et la perspective critique du Droit, alors que le Ministère est à la fois membre et coordonnateur de la Table nationale pour la prévention et l'intervention en violence familiale, et que cette Table, comme nous l'avons vu précédemment, promeut le modèle écologique.

gouvernement de transition. Valentín Paniagua se tourne alors vers l'ancien secrétaire général des Nations Unies, Javier Pérez de Cuellar, pour l'appuyer dans sa tâche. Les deux chefs s'entourent de personnes du milieu des droits humains, provenant entre autres d'organisations non gouvernementales, afin de fortifier les actions au sein des postes de décision des différents ministères. C'est dans ce contexte que prennent forme les actions les plus significatives du ministère de la Femme. Nous verrons de plus près deux actions initiées en l'an 2001 ayant eu un impact majeur sur la situation des femmes au Pérou : le plan national contre la violence faite aux femmes et le programme national contre la violence familiale et sexuelle.

Le plan national contre la violence faite aux femmes

En 2001, le Plan national contre la violence faite aux femmes est adopté par les ministères de la Femme et du Développement social, de l'Éducation, de la Santé, de la Justice et de l'Intérieur. Il s'agit du premier effort de concertation et de coordination multisectorielle en matière de violence faite aux femmes au Pérou. Ce plan, dirigé principalement par le ministère de la Femme, est pourvu de plusieurs objectifs touchant différents champs parmi lesquels l'éducation, la santé, la sécurité. Ces objectifs sont étalés sur une période de cinq ans et définissent, à l'aide de différents indicateurs, l'impact recherché auprès de la population en général et, plus particulièrement, auprès des femmes victimes de violence. Ce plan correspond en plusieurs points à la politique interministérielle québécoise en matière de violence conjugale, mais va un peu plus loin, y incluant les différentes formes de violence pouvant être vécues par les femmes. Une commission de haut niveau est chargée d'assurer l'application de ce plan. Or, cette commission s'est très peu réunie et bien peu de progrès ont été réalisés. La motivation sous-tendant l'élaboration de ce plan est en partie véhiculée par le contrôle qu'effectuent les organisations mondiales sur la situation de la femme dans les pays en voie de développement, ce qui ne favorise pas l'appropriation de celui-ci par les différents ministères impliqués. Par exemple, le ministère de la Femme doit répondre au nom de l'État péruvien des efforts de celui-ci afin d'améliorer la situation de la femme et le respect de ses droits face au comité de la CEDAW²⁸ qui, par sa rapporteure générale, émet des recommandations, pose des questions et formule des inquiétudes qui sont regroupées dans un document public des Nations Unies. C'est donc d'une fin politique que naît le plan national, lequel vise à permettre une meilleure communication entre les ministères concernés et à concerter les différentes actions proposées, de manière à démontrer les efforts fournis par le gouvernement afin de faire face à la problématique de la violence faite aux femmes.

²⁸ La CEDAW est l'acronyme généralement utilisé pour référer dans toutes les langues à la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (Convention on the Elimination of all forms of Discrimination Against Women), signée par les États membres de l'Organisation des Nations Unies.

Le programme national contre la violence physique et sexuelle du MIMDES

Le programme national contre la violence physique et sexuelle a vu le jour par décret suprême le 26 avril 2001, dans le but de réduire la violence familiale et sexuelle qui sévit au Pérou, par le biais de la création et de l'exécution de politiques publiques prévoyant la prévention, l'intervention, la récupération de la victime et le développement des capacités des personnes affectées par la violence dans la famille. La visée à plus long terme de ce programme est de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des familles péruviennes dans une culture de paix et d'équité entre les sexes (Dépliant explicatif, Programme national contre la violence familiale et sexuelle, traduction libre). C'est le ministère de la Femme qui est chargé de la gestion de ce programme.

Les fonctions du programme national sont les suivantes : a) formuler et promouvoir des lignes directrices quant à l'intervention en violence familiale et sexuelle; b) promouvoir et développer des mécanismes pour l'articulation intersectorielle en intervention en violence familiale et sexuelle; c) promouvoir la tenue d'études et de recherches sur les causes de la violence familiale et sexuelle, afin de proposer des mesures visant sa correction et sa prévention; d) coordonner et fortifier le réseau de ressources oeuvrant en violence familiale et sexuelle avec la participation active des différents acteurs sociaux; e) élaborer et mettre en place des stratégies d'information, d'éducation non formelle, de communication et de diffusion sur le thème de la violence familiale et sexuelle au niveau national; f) élaborer, appliquer et évaluer les stratégies d'intervention intégrale pour les personnes victimes de violence familiale et sexuelle et pour les personnes affectées indirectement par celles-ci; g) convoquer les institutions publiques et privées ainsi que les organisations de la base afin de procéder à une meilleure distribution des services offerts par les centres « Urgence Femme »; h) promouvoir le développement des maisons d'hébergement en coordination avec la société civile (MIMDES, 2003b, traduction libre).

La préséance des services

Tout comme au Québec, les services pour les femmes victimes de violence au Pérou ont vu le jour avant que les lois ne soient adoptées et mises en vigueur. C'est le ministère de l'Intérieur du Pérou, chargé du Service national de police, qui a vu à la mise sur pied des tout premiers postes de police pour les femmes, ceci dès 1988 (Dépliant explicatif, Programme national contre la violence familiale et sexuelle). Les postes de police des femmes proposent une intervention auprès des victimes de violence familiale, qu'on reconnaissait alors comme étant surtout des femmes. Cependant, ces postes ont été appelés à changer de nom sous les pressions politiques voulant inclure tous les groupes pouvant être victimes de violence au sein de la famille, et portent aujourd'hui le nom de Centres d'intervention en violence familiale (CAVIFAM). Quelques années avant l'adoption de la Loi sur la violence familiale (Loi 26260), les postes de police pour les femmes faisaient l'objet d'un projet visant à recevoir avec le temps d'autres services sous leur toit : service de médecine légale, services conseils d'un(e)

psychologue et d'un(e) avocat(e) utiles au traitement de l'affaire, entre autres. C'est finalement la ministre de la Femme qui prend les devants, en 2001, et crée les premiers Centres « *Emergencia Mujer* » (CEM²⁹). Il s'agit au départ d'un projet pilote inspiré du projet des postes de police « complets » pour la clientèle féminine, géré par le Programme national contre la violence familiale et sexuelle (MIMDES, 2003a : 1). Nous verrons plus loin comment s'articulent ces centres et comment ils fonctionnent.

1.4 Problèmes détectés dans l'application de la *Loi de protection face à la violence familiale*

Plusieurs problèmes ont été soulevés dans l'application de la Loi de violence familiale dans le passé et, bien que quelques modifications aient été adoptées et que les choses aient évolué, plusieurs observations demeurent toujours valides. L'explication des différents problèmes relevés dans l'application de la loi au Pérou facilitera la compréhension des récits et propos formulés par les personnes interviewées. Nous aborderons donc ici quelques-unes des difficultés rencontrées dans l'application de la loi, provenant principalement de l'interprétation qu'en font les personnes chargées d'en assurer le bon fonctionnement, soient les agents de justice.

1.4.1 La durée du processus

Le temps que prend en moyenne le processus judiciaire dans une affaire de violence familiale portée devant un tribunal de première instance était d'environ 12 à 18 mois en 1997, observent De La Borda et Dador, dans leur étude des cas de violence familiale réalisée en 1998 (Movimiento Manuela Ramos, 1998). L'enquête policière prenait à cette époque de deux à trois mois avant d'être complétée. Puis le procureur s'accordait entre trois à quatre mois pour compléter son intervention. Finalement, l'étape judiciaire proprement dite s'échelonnait sur six mois ou davantage. Ce long processus serait dû, selon les auteures, « à l'aspect privé du processus civil enraciné dans la mentalité des agents de justice » (Mouvement Manuela Ramos, 1998 : 59, traduction libre). Les agents de justice continuent de voir la violence familiale comme un problème relevant du domaine privé. En outre, le pouvoir hiérarchique est une chose très respectée et recherchée au Pérou, et il semble que les agents de justice, entre autres le personnel des tribunaux, tardent à communiquer des éléments ou à acheminer le dossier d'une étape à l'autre, ralentissant d'autant tout le processus.

Le temps requis pour compléter le traitement des cas de violence n'a pas beaucoup diminué, comme l'observe la Defensoría del Pueblo (2005). En effet, la révision des dossiers leur a permis de noter que 45% d'entre eux prenaient plus de six mois à être traités (181 à 270 jours), malgré le fait que la loi,

²⁹ *Centros Emergencia Mujer*, ci-après appelés Centres « Urgence Femme », Centres « *Emergencia Mujer* » ou CEM, indépendamment.

avant les dernières réformes de 2003³⁰, prévoyait une durée maximale de 90 jours pour le processus de traitement des cas de violence familiale. La Defensoría del Pueblo (2005) note que, dans 19 % des cas, la trop longue durée du processus a résulté dans la prescription de la démarche.

1.4.2 La famille plutôt que la femme

Un autre problème d'application de la loi réside dans la perception des acteurs du ministère public au sujet de la femme et de la famille. Le ministère public persiste à assigner à la femme le rôle traditionnel et supposément « naturel » de mère et d'épouse, et de faire d'elle l'unique responsable de toutes les tâches domestiques, ceci en contradiction directe avec les droits et les devoirs des conjoints reconnus par le Code civil qui édicte plutôt que l'homme et la femme ont le devoir et le droit de participer à la gestion du foyer et de coopérer au meilleur développement de celui-ci, et sont mutuellement obligés à nourrir et éduquer les enfants³¹. C'est ainsi que les commentaires des agents de justice tendent à minimiser l'importance de la violence vécue par les femmes et à négliger de reconnaître que leurs droits ont été bafoués. Le bien de la famille doit, en effet, selon les agents du ministère public, constituer la principale préoccupation du système judiciaire, et il est couramment accepté que la femme n'éprouve guère de besoins à titre personnel (Movimiento Manuela Ramos, 1998 : 63).

1.4.3 La médiation et la conciliation

La médiation est un mécanisme de justice alternative permettant aux parties impliquées de régler leur différent en dehors du système de justice, avec l'aide d'une tierce personne, neutre, chargée de faciliter la résolution du conflit, en tout ou en partie. Il s'agit d'un mécanisme intéressant lorsqu'on cherche une solution consensuelle entre les parties, et que celles-ci bénéficient d'un égal pouvoir de décision et d'action (Wemmers, Cousineau et Demers, 2004). Cependant, de manière générale, la médiation fait l'objet de plusieurs critiques quant à son application aux cas de violence conjugale. Rioseco Ortega (1999, citée dans Garafulic Litvak, 2001) fait état des multiples désavantages d'une telle approche pour traiter la violence vécue au sein du couple, mentionnant que la médiation est complètement inappropriée, voire injuste pour mettre un terme à la dynamique de violence conjugale. La médiation constitue pour elle, dans bien des cas, un instrument dangereux et dommageable pour les femmes qui vivent de la violence conjugale puisqu'elle n'a pas été conçue suivant une perspective de genre et que la prétendue neutralité qui la caractérise ne peut s'appliquer dans cette perspective sans en altérer l'essence (Rioseco Ortega, 1999 dans Garafulic Litvak, 2001). L'utilisation de la médiation violerait les droits des femmes contenus dans plusieurs instruments internationaux ratifiés par la majorité des pays, puisque les femmes ne bénéficieraient pas d'une protection face à de futures

³⁰ Ces réformes auraient étendu la durée de prescription ordinaire en cas de faute à un an (Defensoría del Pueblo, 2005 : 109).

³¹ Articles 287 et 290 du Code civil du Pérou, en vigueur depuis 1984.

agressions et qu'on leur nierait aussi le droit de résoudre judiciairement le problème. Plus fondamental, la situation de pouvoir associée à la violence conjugale rend impossible la médiation qui suppose un équilibre de pouvoir entre les deux parties pour qu'elle puisse avoir lieu. Enfin, la médiation pourrait conduire l'agresseur à croire que son geste n'est pas aussi reprochable qu'on aurait pu le lui laisser entendre, et lui donner le feu vert pour continuer d'en faire usage.

Bien qu'au Pérou, les deux termes fassent l'objet de croisements et soient utilisés parfois indistinctement, il s'avère important de différencier la médiation de la conciliation. La conciliation, au contraire de la médiation, fait appel à un juge afin de trouver des solutions au conflit qui oppose les parties. Le juge tente de concilier les points de vue des parties en cause autour d'une solution provenant de leurs propositions. La décision dictée par le juge peut n'être favorable qu'à une des deux parties, et tient lieu de décision judiciaire, en conséquence elle doit être respectée. La conciliation était prévue comme une solution possible depuis les tout débuts de la Loi sur la violence familiale au Pérou. Plusieurs personnes avaient alors le pouvoir de l'appliquer. Cependant, bien des critiques ont été formulées, surtout par les organisations non gouvernementales ayant un point de service dans les postes de police afin de pouvoir orienter et aider les victimes de violence, de même par le comité d'expertes de la CEDAW, dans ses recommandations en 2002. Les critiques ont été fortement inspirées des discours provenant des professionnels et de l'expérience réalisée dans d'autres pays, et ont surtout eu trait aux effets dévastateurs qu'ont les démarches de conciliation lorsqu'une des deux parties est en position désavantageuse par rapport à l'autre. Plusieurs changements à la législation ont donc limité l'application de la conciliation aux seuls juges, alors qu'elle était auparavant possible en présence du procureur de ministère public, en plus d'interdire maintenant la conciliation dans les cas de violence familiale (voir la loi 27398, modifiant la loi sur la conciliation, et la loi 27982, modifiant la loi de violence familiale). Malgré ces changements, les policiers tendent à vouloir concilier les situations de violence au sein de la famille, ou encore à ne pas prendre en considération le témoignage des femmes qui viennent dénoncer un comportement violent (CMP Flora Tristán et Movimiento Manuela Ramos, 2003b :39). Une autre recherche fait état de la tendance des policiers à vouloir pratiquer une conciliation lorsque les deux parties sont dans de bonnes dispositions à cet égard, alors que la loi leur interdit d'avoir recours à ce mode de résolution dans toutes les fautes, et particulièrement celles liées à la violence familiale (Defensoría del Pueblo, 2005: 77).

Les intervenants interrogés au cours du diagnostic sur les services en violence familiale et sexuelle, conduit par les organisations Flora Tristán et Manuela Ramos (2003b), s'accordent en majorité pour dire que la conciliation en matière de violence conjugale devrait être éliminée, et ce pour plusieurs raisons. Les intervenants évoquent entre autres son inefficacité à faire respecter les décisions prises, le fait qu'elle ne conduit à aucune solution à proprement parler du conflit, et qu'on oblige pratiquement les

victimes à se montrer « conciliantes » alors que la conciliation n'assure en rien leur sécurité (CMP Flora Tristán et Movimiento Manuela Ramos, 2003b :35).

Aussi, les accords pris entre les parties ont fait l'objet de diverses études, et il ressort de l'analyse que les personnes chargées d'orchestrer la conciliation dans le cas de violence entre conjoints ont tendance à perpétuer les rôles et les modèles basés sur les différences de genre et, de ce fait, à encourager des accords se faisant au détriment des droits des femmes, les engonçant dans des résolutions visant à limiter encore davantage leur liberté et leur faisant pratiquement porter la culpabilité des actes de violence allégués (Movimiento Manuela Ramos :1998).

1.4.4 Les mesures de protection immédiates

Les mesures de protection immédiates prévues dans le texte de la loi sont très rarement utilisées, alors qu'elles pourraient amoindrir « l'effet négatif du manque de célérité procédurale » (Movimiento Manuela Ramos, 1998 :71). Vu comme un des aspects les plus prometteurs de la loi contre la violence familiale, les mesures de protection visent à assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychologique de la victime, de façon temporaire. Malheureusement, il a été considéré comme obligatoire par le passé d'attendre la réalisation de la conciliation, sans même envisager d'appliquer ces mesures malgré le danger que courait la victime. De plus, comme le relate l'étude du Mouvement Manuela Ramos (1998), il a été détecté, lors de séances de formation auprès des juges et des avocats, que ceux-ci sollicitaient ou n'octroyaient que difficilement les mesures de protection immédiates à la victime, surtout celle ayant trait au retrait de l'agresseur du domicile familial, pour ne pas brimer les droits de propriété ou de logement de celui-ci. Il y a donc lieu de souligner, encore une fois, que les droits de l'homme au Pérou priment sur les droits de la femme, et qu'une juste pondération des droits mis en cause est encore une rareté dans l'application de la loi.

De toute façon, des propos recueillis auprès des agents de justice lors du diagnostic sur les services d'intervention en violence familiale et sexuelle, il ressort que les mesures de protection immédiates s'avèrent inefficaces (CMP Flora Tristán et Movimiento Manuela Ramos, 2003b :35). En effet, les agents mentionnent que les mesures sont très difficiles à appliquer puisqu'ils ont peu de pouvoir leur permettant d'exiger que ces mesures soient respectées. Les critiques énoncées par les agents rencontrés lors du diagnostic font en effet état qu'aucun pouvoir ne leur est attribué pour procéder à l'arrestation de l'agresseur lorsque des mauvais traitements continuent d'être infligés à la conjointe. Les procureurs, de leur côté, disent ne pas pouvoir exiger l'application des mesures sans avoir reçu l'aval du juge. Tous déplorent que les mesures ne soient pas effectives immédiatement suite au dépôt de la plainte. Il reste que les agents, malgré toutes les critiques négatives mentionnées, considèrent qu'il serait possible d'utiliser ce mécanisme et de le rendre plus efficace en édictant des mesures en accord avec les caractéristiques propres de la violence familiale comme, par exemple, une mesure qui

obligerait l'agresseur à suivre un traitement de réhabilitation (CMP Flora Tristán et Movimiento Manuela Ramos, 2003b :35).

1.4.5 La violence sexuelle traitée comme un cas de violence familiale

Un des effets pervers de la Loi de violence familiale réside dans le fait qu'en reconnaissant la violence sexuelle comme une forme de violence familiale, il devient permis d'en traiter les cas à l'intérieur de cette loi qui se révèle, somme toute, bien peu sévère et très rarement appliquée dans son ensemble. Il est ainsi facile pour les agents du système judiciaire d'omettre d'informer les victimes qu'il s'agit d'un délit prévu au Code pénal et pouvant être traité comme tel. De plus, il appert que des cas d'agression sexuelle à l'intérieur du mariage faisaient jusqu'à récemment l'objet d'une conciliation, et résultaient en l'accord des deux parties sur les droits de visite des enfants, sans jamais que soit sanctionné le délit commis à l'endroit de la femme (Movimiento Manuela Ramos, 1998).

1.4.6 Inadmissibilité des cas

L'inadmissibilité des cas provenant des tribunaux civils est un autre des problèmes soulevés dans l'application de la Loi sur la violence familiale. En effet, comme le dévoile l'étude du Mouvement Manuela Ramos (1998), plus de 70% de l'échantillon de dossiers traités par cette instance ont été déclarés inadmissibles ou impossibles à traiter au pénal. Parmi les principales raisons évoquées pour expliquer ce fait se trouvent les formalités ou la méconnaissance de la loi.

Des choses aberrantes, souligne l'étude en question, sont légitimées par le Code de procédure civile péruvien comme, par exemple, l'obligation d'avoir exercé ses devoirs de citoyen afin de pouvoir bénéficier de la protection offerte au citoyen « à part entière ». Il est, de fait, obligatoire de voter au Pérou, et la personne doit présenter la preuve, à l'aide de son carnet d'électeur, qu'elle a voté aux dernières élections, sous peine de devoir défrayer les coûts de l'amende et de se faire rétorquer qu'elle doit continuer d'endurer la violence familiale si elle ne se plie pas à son devoir d'électeur.

Les cas inadmissibles répertoriés aux tribunaux de la famille sont pour leur part beaucoup moins nombreux, et dépendent bien plus des questions d'interprétation du droit.

1.4.7 La conversion aléatoire du ministère public en demandeur

Un autre problème soulevé par l'application de la loi, et qui est plutôt surprenant du point de vue du droit canadien et de ses procédures, est la possible conversion du ministère public en demandeur dans les cas de violence familiale. On aurait pu s'attendre à ce que le ministère public ne laisse rien au hasard et se charge de faire respecter les droits de la personne victime, malgré et surtout à cause de la méconnaissance de celle-ci. Mais dans les cas répertoriés par le Mouvement Manuela Ramos (1998), il arrive que le ministère public omette parfois d'inclure certains aspects dans la formulation de la

demande, malgré la demande expresse de la victime qu'ils soient inclus. Ou encore il en rajoute à l'insu de celle-ci. Le juge prend pour acquis, lorsque le demandeur est le ministère public, que la victime a été consultée avant que ne soit formulée la demande et il prononce sa décision en conséquence, ce qui a pour effet de rendre encore plus confus le système judiciaire dans son ensemble aux yeux de la victime et de la population en général.

1.4.8 La preuve de violence psychologique

Un dernier problème identifié concernant l'application de la loi provient de la difficulté de dénoncer et de prouver la violence psychologique subie, surtout dû au fait qu'il n'existe que peu ou pas d'instruments permettant d'évaluer le tort causé (Monzón, 2001). Ce manque est surtout observable du côté de la médecine légale, pourtant chargée presque exclusivement, du moins dans la perception de plusieurs agents de justice et à l'encontre de ce que préconise la loi³², d'évaluer les blessures et le tort causés aux victimes de violence familiale. La violence psychologique est donc facilement laissée de côté, ou encore est considérée comme bénigne et sans importance.

À cet effet, le Centre de la femme péruvienne Flora Tristán et le Mouvement Manuela Ramos (2003b) ont relevé que, selon les intervenants du réseau oeuvrant contre la violence familiale et sexuelle, les policiers nient l'importance de la violence psychologique et répondent aux victimes de cette forme de violence de régler le problème directement avec leur conjoint, considérant que leur conjoint les « a seulement insulté(es) »³³. La situation ne serait guère différente du côté des juges, puisque la Defensoría del Pueblo (2005) a observé, dans une recherche menée auprès des juges de cinq districts judiciaires du Pérou, qu'ils sont les plus réticents à offrir une protection aux victimes dans les cas de violence psychologique, et disent qu'il ne sont pas compétents pour traiter ces cas, alors que rien n'empêche ceux-ci de reconnaître comme une faute la violence psychologique subie par la victime.

1.5 Une ressource du ministère de la Femme : Les centres « *Emergencia Mujer* »

1.5.1 Description du service

Les centres « *Emergencia Mujer* » (CEM), au nombre de 40 actuellement, interviennent dans les grands centres du Pérou (MIMDES, 2003b). Ces centres ont été créés dans le but de fournir un appui aux

³² Comme nous l'avons vu précédemment, les agents de justice (entre autres les policiers chargés d'ordonner l'examen médico-légal) ont tendance à ne considérer que les évaluations réalisées par les médecins légistes comme valides, alors que la loi mentionne clairement que les examens peuvent être conduits par les centres de santé de l'État, le ministère de la Santé, les centres de santé de l'Assurance sociale de santé (ESSALUD), l'Institut de médecine légale du ministère public, et des dispensaires spécialisés des municipalités provinciales et de district. Ces examens tiennent lieu de preuve de l'état mental et physique dans les cas de violence familiale. Voir la *Loi de violence familiale*.

³³ Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán et Movimiento Manuela Ramos, 2003b, p. 39.

personnes vivant une situation de violence familiale ou de violence sexuelle, qu'elles soient des hommes ou des femmes, des jeunes ou des personnes âgées. Ces centres, dispersés dans les différentes régions du Pérou, offrent des services d'intervention psychologique, d'aide juridique, de défense judiciaire et d'appui social aux victimes.

Les CEM assoient leur intervention sur le principe des droits humains³⁴, sur l'égalité de droit et sur la dénonciation de la discrimination qui résulte parfois de l'intervention d'autres institutions qui abordent la problématique de la violence familiale. Les CEM s'appuient sur un manuel de procédures qui vise à établir les lignes directrices et les mécanismes permettant d'uniformiser les critères et les modes d'intervention. Les pistes d'intervention établies à l'intérieur du manuel doivent être obligatoirement suivies par le personnel des CEM. L'organisation physique des centres « Urgence Femme » doit comporter au minimum: une aire d'admission, un service de psychologie, un service d'aide juridique, une ressource de service social, et une aire de promotion. Les CEM poursuivent quatre niveaux d'action qui sont : l'intervention, la promotion, la diffusion et la formation (MIMDES, 2003b). Ces centres interviennent directement auprès des personnes qui sont aux prises avec des problèmes de violence familiale et/ou sexuelle qui se présentent à leur service alors qu'elles recherchent de l'aide, ou lorsqu'ils sont informés de tels problèmes par d'autres voies.

Les CEM s'engagent à promouvoir la mobilisation, la participation et l'engagement de la population pour lutter contre la violence familiale et/ou sexuelle, et ils cherchent à créer et renforcer les espaces de concertation locale. Pour ce faire, les CEM initient des campagnes de sensibilisation et d'information aux citoyens pour la prise de conscience, l'exercice et la défense de leurs droits. Les Centres « Urgence Femme » réalisent aussi des activités de formation auprès des différents acteurs sociaux et, surtout, auprès des agents de justice afin de les sensibiliser au sujet de la problématique de violence familiale et sexuelle et, de cette façon, faciliter l'accès à la justice des personnes affectées par cette violence.

Un des aspects les plus intéressants des CEM est qu'ils rassemblent des professionnels de différents milieux et encouragent le travail en équipe interdisciplinaire et multisectorielle, dans le but d'offrir un service professionnel répondant aux différents besoins des victimes. Le personnel est appelé à communiquer et à partager l'information sur les différents cas qui sont traités, unissant les efforts et distribuant équitablement les tâches en vue de réaliser un objectif commun, qui est de venir en aide aux victimes. Cette forme de gestion des cas, organisée en fonction d'une intervention intégrale, permet de mettre de l'avant des actions et des stratégies les mieux adaptées à la situation. Les

³⁴ Il s'agit en fait, dans un souci d'égalité, de permettre un meilleur accès à la justice pour les femmes qui sont ordinairement exclues des services (voir l'article de Rojas (2003), sur le traitement de la violence familiale depuis les Organisations non gouvernementales).

professionnels se divisent les responsabilités et les tâches qui doivent être exécutées en fonction de leurs expertises qui se font ainsi complémentaires.

Un circuit d'intervention est prévu, qui assure un service et une intervention intégrale prenant en compte les besoins des victimes. Le circuit débute au service d'admission, qui reçoit les usagers avec courtoisie et qui établit quel problème pousse la personne à rechercher de l'aide. S'il s'agit d'une situation autre que de la violence familiale ou sexuelle, la personne sera référée, après une brève consultation légale ou sociale, vers un service externe qui pourra répondre aux besoins exprimés par celle-ci. S'il s'agit d'un cas de violence familiale ou sexuelle, de l'information sur les services du CEM est alors présentée et des informations générales sur la personne qui consulte le service sont transmises sur une fiche d'intervention. La personne est alors dirigée vers le service de psychologie. La première intervention s'effectue à ce service, où l'on cherche d'abord à calmer et rassurer la victime. Un service-conseil psychologique et de l'intervention en situation de crise sont offerts à ce stade et, après avoir ajouté de l'information à la fiche d'intervention, la personne est dirigée vers le service d'aide légale. L'avocat(e) informe alors la personne des actions judiciaires pouvant être entamées, que ce soit sur le plan des mesures de protection ou des mesures judiciaires jugées appropriées pour sanctionner l'agresseur, en prenant le temps de voir avec la personne les avantages et les inconvénients liés à chacune des possibilités s'offrant à elle. L'avocat(e) dirige par la suite la personne vers le service social qui, à son tour, dresse un bilan des réseaux de support familial et social de la personne et évalue la possibilité, si la personne se retrouve sans appui aucun, qu'elle soit accueillie par une maison refuge pour femmes victimes de violence. Le(la) travailleur(se) social(e) se charge d'évaluer les risques que présente la situation et informe l'équipe de travail des résultats de son évaluation de manière à établir les stratégies d'intervention considérées pertinentes. Tous ces services ne sont cependant pas disponibles dans tous les centres, le centre le plus complet étant celui situé à même les locaux du ministère de la Femme et du Développement social (MIMDES)³⁵.

1.5.2 Fonctions des différents services offerts³⁶

Admission

La personne à l'admission accueille les personnes qui se présentent au CEM et, lorsqu'il s'agit d'un cas de violence familiale, procède à son admission. Cette personne est aussi chargée de gérer la banque de données relatives à la clientèle, permettant au ministère de les utiliser à des fins statistiques. Une fiche visant à recueillir les informations concernant la personne et sa situation est remplie dès les premières minutes d'échange avec celle-ci. Une première évaluation de sa situation est alors effectuée

³⁵ Antérieurement appelé ministère de promotion de la Femme et du Développement humain (PROMUDEH).

³⁶ Tiré d'un document du MIMDES portant sur le profil psychologique que doivent présenter les personnes travaillant en intervention dans les CEM, voir MIMDES (2001).

et la personne est dirigée vers le service approprié selon sa demande ou les besoins immédiats qui sont les siens. Les informations propres aux différentes interventions réalisées sont consignées sur cette fiche et permettent ainsi de pouvoir suivre l'évolution des actions entreprises avec la personne pendant sa visite au CEM.

Service psychologique

Le service psychologique réalise les évaluations psychologiques, offre orientation, thérapie individuelle, de couple, familiale ou de groupe, de même que de l'intervention clinique. Le ou la psychologue se charge aussi de certaines activités promotionnelles de prévention au sein de la communauté. La victime trouve support et écoute lorsqu'elle se présente au service psychologique et, suite à son évaluation, reçoit des conseils et bénéficie parfois d'une intervention pouvant aller jusqu'à l'enclenchement d'une thérapie. Le ou la psychologue procède alors à l'évaluation de la gravité des actes de violence dont la personne a été victime et donne de l'information quant aux mécanismes de résolution de conflits n'impliquant pas de violence, comme première forme d'intervention.

Poste de police

La police fait parfois partie des services disponibles au CEM. Celle-ci se charge de recevoir les plaintes pour violence subie par les personnes qui se présentent au centre ou les plaintes formulées par un tiers. Suite à la plainte, l'intervenant policier voit à mener l'enquête afin de vérifier les faits et se charge de monter le dossier pour l'accusation, orchestrée par le ministère public. Le policier ou la policière explique les démarches que la personne devra effectuer afin de faire cheminer son dossier. C'est à la police de demander par voie écrite officielle que la personne victime subisse un examen médical afin de déterminer le type de mauvais traitements subis et le nombre de jours de repos nécessaires à la personne pour qu'elle recouvre un certain niveau de bien-être. Ces jours de repos détermineront s'il s'agit d'une faute ou d'un délit contre la personne³⁷, ce qui amènera un traitement différent selon le cas. La police doit aussi, lorsque la victime le demande, assurer la sécurité de celle-ci par le biais de mesures visant à garantir son intégrité, par exemple le retrait de l'agresseur du domicile, l'interdiction pour celui-ci de harceler sa victime, la suspension des visites aux enfants, pour n'en nommer que quelques-unes.

Aide légale

Des conseils légaux sont offerts par le service d'aide légale. L'avocat(e) s'assure à cette occasion que la personne comprend la loi qui la protège d'actes de violence commis au sein de la famille, ainsi que

³⁷ Rappelons qu'un geste peut être considéré comme une faute ou un délit en regard de la loi, et ce tout dépendant de sa gravité. Au Pérou, on reconnaît qu'il y a faute si le médecin évaluant la personne détermine qu'elle a besoin de moins de dix jours pour recouvrer l'état de santé dans lequel elle était avant que le geste ne soit posé, ou qu'il s'agit d'un délit s'il évalue que dix jours ou plus seront nécessaires pour y arriver.

le processus du cheminement de sa plainte et les diverses implications liées au fait de judiciaireiser la violence vécue. L'avocat(e) se charge de demander que des mesures de protection soient mises en place et assurées par la police afin de protéger la victime d'actes de violence dont elle pourrait encore faire l'objet. Il peut arriver que l'avocat(e) du CEM se charge du dossier et suive les différentes étapes du processus judiciaire, bien que cette pratique ne soit pas monnaie courante.

Médecine légale

Lorsqu'un médecin est présent au sein de l'équipe du CEM, celui-ci (ou celle-ci) provient du ministère public et, plus précisément, du bureau de médecine légale. Le médecin est chargé de conduire le dépistage et le diagnostic s'appliquant aux personnes victimes de violence familiale et/ou sexuelle, d'évaluer le risque auquel elles font face d'être à nouveau victime, et de compléter le certificat médico-légal établissant les résultats de l'examen mené sur la victime, incluant ses conclusions quant aux blessures, dommages et pertes infligées. Le médecin transmet alors le certificat à la victime de violence, qui le présente au policier en ayant fait la demande.

Procureur de la famille

C'est le procureur de la famille qui est chargé de traiter le dossier au judiciaire. Au Pérou, le procureur peut mener directement l'enquête ou encore demander à ce que celle-ci soit réalisée par le service de police. Le procureur peut dicter des mesures immédiates de protection afin d'assurer la sécurité et l'intégrité de la personne ayant subi de la violence. Ces mesures peuvent être composées du retrait de l'agresseur de la résidence, de la référence de la femme victime à une maison d'hébergement, d'une interdiction de harceler la personne victime, de la suspension temporaire des visites aux enfants, de l'inventaire des biens, ou de toute autre mesure visant à protéger la victime. Le procureur procède ensuite à la présentation du cas devant le juge pour qu'une décision soit rendue.

Service social

Le personnel du service social oriente ses actions dans le but de promouvoir une vie de famille harmonieuse et équilibrée. L'intervenant social fournit des conseils à la personne qui se présente au centre, généralement après que celle-ci eut rencontré le psychologue et l'avocat du CEM. Il ou elle facilite les démarches d'urgence lorsque nécessaire et procède aux visites à domicile, parfois en compagnie d'un policier. Cette personne est aussi chargée d'élaborer un répertoire des ressources en violence familiale et sexuelle et doit le maintenir à jour pour des références futures.

Module de garde des enfants

Seulement quelques centres offrent un service de garde ponctuelle lorsque la personne qui se présente au centre est accompagnée de ses enfants. La pauvreté et le manque de ressources obligent parfois les mères et les pères à se présenter au CEM avec plus d'un enfant afin d'enregistrer une plainte. Parfois même c'est l'enfant qui a été victime d'un abus. Les enfants sont alors pris en charge par une

éducatrice pendant tout le temps que durent les démarches du parent, si l'enfant n'est pas la victime directe de la violence. Des jeux occupent les enfants, et parfois des collations leurs sont fournies. L'intervenante en profite pour observer le comportement des enfants et signale ses observations aux professionnels de l'équipe, lorsqu'elle le juge pertinent. Enfin, l'intervenante informe et oriente le ou les parents vers des ressources spécialisées lorsque des conduites inadéquates sont observées chez l'enfant.

Coordination

Une personne de l'équipe du CEM est chargée de coordonner les interventions et de concerter les efforts du personnel pour en assurer le bon fonctionnement. La coordination de l'équipe du CEM est une fonction transitoire, c'est-à-dire qu'elle change de mains selon les prérogatives du Programme national contre la violence familiale et sexuelle, et peut donc être attribuée à n'importe lequel des professionnels de l'équipe.

Ligne téléphonique « aide amie »

Le ministère de la Femme compte un service central d'aide téléphonique, situé dans ses locaux, au centre de Lima. Cette ligne, pourvue d'un numéro national pouvant être composé sans frais, offre un service d'écoute et de référence pour les victimes de violence familiale et/ou sexuelle. L'équipe du service de la ligne « aide amie » réfère généralement les cas qui lui paraissent l'exiger au CEM le plus près du lieu de résidence de la personne qui appelle pour chercher de l'aide, ou au poste de police le plus proche. Quelques références sont aussi faites afin que les personnes se présentent dans les centres pour les femmes³⁸ ou d'autres ressources répertoriées par le ministère, comme les hôpitaux et les bureaux de la justice. L'équipe relaie parfois les informations recueillies au cours d'un appel aux autorités compétentes lorsqu'elle reçoit directement une plainte de violence familiale ou sexuelle.

Les intervenantes de l'équipe - l'équipe téléphonique est composée uniquement de femmes - effectuent selon le cas un suivi téléphonique et tentent de recueillir par cette voie les commentaires des personnes au sujet des différentes ressources auxquelles elles ont été référées, de manière à maintenir une base de données actualisée des services disponibles dans chacune des régions desservies par les CEM.

Bien souvent, les personnes appellent afin de consulter le personnel affecté au service de la ligne « aide amie » sur les différentes étapes qu'elles doivent suivre pour acheminer une plainte, ou

³⁸ Ces centres pourraient être comparés, par exemple, au Centre des femmes de Montréal. Ils se concentrent principalement sur l'intervention politique et la défense des droits des femmes, en plus d'offrir parfois un service d'aide légale. Les plus connus au Pérou sont le Centre de la femme péruvienne Flora Tristán et le Mouvement Manuela Ramos, ainsi que DEMUS.

lorsqu'elles ont un doute quant aux conseils reçus par les professionnels qu'elles ont rencontrés, ou par des proches. Ce service d'information et de référence couvre tout le territoire du pays, et est très en demande. Au cours de l'année 2002, les intervenantes ont répondu à 3021 appels pour des cas de violence familiale et sexuelle (MIMDES, 2003d). La majorité des demandes d'information étaient pour des cas de violence physique (41,1%), suivis des cas de violence psychologique (33,8%), puis des cas d'abandon et de négligence (17,1%), alors que les appels concernant des cas de violence sexuelle atteignaient 7,7%.

1.5.3 Quelques chiffres des CEM

La population utilisant les services des CEM est en grande majorité constituée de femmes. En effet, comme le rapporte le Programme national contre la violence familiale et sexuelle (MIMDES, 2003d), 30090 cas ont été traités dans les centres « *Emergencia Mujer* » en 2003, desquels 87,9% correspondaient à des femmes demandant de l'aide. Nous pouvons ainsi constater que, pour chaque cas de violence dénoncée par un homme, sept cas sont signalés par une femme. La majorité des victimes (49,5%) ont entre 30 et 59 ans, alors que 30,9% ont entre 19 et 29 ans, 7,7% ont entre 12 et 17 ans, 2,6% ont moins de 5 ans et, finalement, 3,6% des victimes sont des personnes âgées.

Dans une autre étude du Programme national contre la violence familiale et sexuelle (2003) menée dans 19 des 38 centres³⁹ « Urgence Femme » de la côte du Pérou, il appert que près de 90% des personnes qui ont reçu les services du CEM en 2002 sont des femmes (88,0% plus exactement, dans MIMDES 2003a:115). On note aussi que les femmes agressées se référant aux CEM de la côte sont majoritairement adultes (84,3%) alors que près de la moitié des hommes victimes de violence familiale ou sexuelle sont en fait des enfants de sexe masculin (46,6%). Les principaux agresseurs des femmes adultes sont les époux, les conjoints et les ex-conjoints dans une proportion de 57,0%. Dans 60,8% des cas, l'agresseur vit dans la maison de la victime. La violence la plus fréquemment dénoncée est la violence psychologique, pour tous les groupes d'âge et pour les deux sexes.

Il est à noter que le service de police, de son côté, enregistre davantage de plaintes formulées par des femmes concernant de la violence physique (71,1%) que de la violence psychologique (27,2%). On pourrait avancer que les femmes, en général, se sentent plus à l'aise face à l'intervention des professionnels des CEM que des policiers pour mentionner la violence psychologique qu'elles auraient subi, alors que plusieurs préjugés quant à ce type de violence se manifestent encore aujourd'hui au sein de la police. Cependant, les données provenant de l'étude des CEM de la côte coïncide avec les

³⁹ Nombre total de centres en opération à l'époque de la recherche citée.

données d'autres études⁴⁰, ce qui vient valider le fait que la violence psychologique serait une forme très répandue de violence subie par les femmes vivant ou ayant vécu une relation conjugale.

Enfin, les enfants et les jeunes sont proportionnellement plus nombreux (22,7%) que les adultes (11,3%) et les personnes âgées (1,5%) à se trouver au CEM en raison de violences sexuelles subies. Toujours dans le groupe des victimes ayant eu recours aux services des CEM de la côte, la violence physique est aussi très présente. Elle touche davantage les adultes (56,4%) bien qu'elle ne décroisse que faiblement pour les enfants (44,8%) et pour les personnes âgées (32,1%).

1.6 La violence conjugale : situation et perceptions au Québec

Afin de favoriser la compréhension de la situation de la violence conjugale et des interventions dont elle fait l'objet au Québec, nous présenterons un bref aperçu de la reconnaissance progressive de la problématique et de ses enjeux et quelques données statistiques permettant de l'illustrer, mais nous mettrons surtout l'accent sur la présentation des services et des approches utilisées. Ces éléments nous permettront de mettre en lumière les principales initiatives d'intervention en violence conjugale au Québec, et les faiblesses que relève la recherche dans ce domaine en particulier. Ces précisions, mises en relation avec ce que nous savons déjà et ce que nous apprendrons de l'expérience d'intervention en violence conjugale au Pérou, nous aideront à jeter les bases d'une réflexion pouvant conduire à s'inspirer du modèle péruvien afin d'envisager l'enrichissement des pistes de solution possibles pour l'intervention en violence conjugale.

1.6.1 Reconnaissance de la problématique au Canada et au Québec

La reconnaissance de la problématique de la violence conjugale au Québec est née dans la foulée des pressions des groupes de femmes et de leurs initiatives pour aider les femmes subissant de la violence de la part de leur conjoint (Lavergne, 1997). Plus précisément, c'est dans les années 1970 que l'on voit apparaître les premières maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence en contexte conjugal (Cousineau, Gravel, Lavergne et Wemmers, 2003). Au cours des années 1980, les gouvernements du Québec et du Canada reconnaissent à leur tour le problème social de la violence conjugale et ébauchent les premières politiques ministérielles provinciales et fédérales visant cette problématique. On voit ainsi naître d'abord, en 1985, la *Politique d'aide aux femmes violentées* du ministère des Affaires sociales (Québec) puis, en 1986, la *Politique d'intervention en matière de violence conjugale* des ministères de la Justice et du Solliciteur général (Canada), et, finalement, en 1995, la politique gouvernementale *Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale*, *Politique*

⁴⁰ Entre autres, l'enquête nationale de données statistiques sociales de 2000, menée par l'institut national de statistiques informatisées, présente chez les femmes un taux de violence physique vécue de 41,2%, et un taux de violence psychologique de 33,8% (INEI, 2001).

interministérielle d'intervention en matière de violence conjugale (Québec), cette dernière visant à favoriser la concertation entre les différents ministères concernés, soit ceux de la Justice, de la Sécurité publique, de la Santé et des services sociaux, de l'Éducation, et le Secrétariat à la condition féminine, en matière d'intervention en lien avec la problématique de la violence familiale et, plus spécifiquement, la violence faite aux femmes en contexte conjugal (Rondeau *et coll.*, 2000).

Il apparaît qu'au Canada, de même qu'au Québec, les traités internationaux n'ont influencé les décisions législatives concernant la violence conjugale que de façon complémentaire. En effet, lorsqu'on observe l'évolution du discours sur le phénomène de la violence conjugale et les lois dont s'est munie la société canadienne pour y faire face, on observe qu'il se développe en quelque sorte en parallèle des grandes conférences mondiales et des décisions des Nations Unies. On ne peut certes nier l'influence qu'ont dû avoir ces différents événements mondiaux au plan national, mais on n'y trouve aucune référence directe dans les travaux en provenance du Canada et du Québec.

On note néanmoins que les premières maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence en contexte conjugal, au Québec, sont nées quelques temps seulement avant que soit déclarée l'Année internationale des femmes, et le début de la décennie consacrée aux femmes dans le monde (1976-1985), décrétée par les Nations Unies (Cadrin *et coll.*, 1999). De même, les changements législatifs au *Code criminel canadien* et les premières politiques québécoises d'intervention en matière de violence conjugale ont vu le jour peu avant la naissance de la Convention Belém do Pará⁴¹, une convention signée par 28 pays des Amériques visant spécifiquement à prévenir, sanctionner et éradiquer la violence faite aux femmes. Cette convention protège les droits des femmes dans la sphère domestique, celle de la communauté et celle de l'État.

L'État signataire de la convention Belém do Pará, nous l'avons vu, reconnaît qu'il est de sa responsabilité de veiller au respect des droits des femmes dans toutes ces sphères. Cette responsabilité entraîne la révision des programmes; non seulement ceux nouvellement en place ou à venir, mais aussi les programmes existants déjà de longue date, afin qu'ils ne contreviennent ou n'ignorent pas les mesures visant à permettre la jouissance pleine et entière par les femmes de leurs droits. Le Canada n'a jamais signé cette convention.

Enfin, notons qu'au Canada le système de justice de *Common Law* est conçu de telle sorte que lorsque qu'un acte criminel est perpétré, on considère que le contrat social est rompu et que l'État est lésé. En conséquence, les poursuites pénales sont entreprises à l'initiative de l'État. Dans ce système, la victime

⁴¹ Voir le site <http://www.amnistie.qc.ca/docs-refs/textes-internationaux/oea/conv-interam-prevention-violence-femme.html>, sur la Convention interaméricaine sur la prévention, la sanction et l'élimination de la violence contre la femme « Convention de Belém Do Pará ».

constitue ni plus ni moins qu'un témoin. Par ailleurs, il n'existe pas une telle chose qu'une infraction de violence conjugale. Une personne qui se rend coupable d'un geste de violence contre son conjoint sera accusée de voies de fait simples ou graves, selon la gravité des blessures, de tentative de meurtre, d'homicide involontaire ou d'homicide selon les circonstances et les conséquences, létales ou non, de l'agression. Une disposition du *Code criminel canadien* concernant les principes de détermination de la peine⁴² prévoit, toutefois, que « les mauvais traitements perpétrés contre son conjoint ou ses enfants doivent être considérés comme une circonstance aggravante, ce dont le juge doit tenir compte lorsqu'il décide de la peine à infliger » (Gauthier, 2001 :38).

1.6.2 Quelques chiffres éloquentes

Une étude de Statistique Canada révèle que 29% des Canadiennes et 25% des Québécoises vivant ou ayant déjà vécu en couple ont subi au moins un acte de violence physique ou sexuelle de la part d'un conjoint ou d'un ex-conjoint à un moment ou l'autre de leur vie (Rodgers, 1994 dans Rinfret-Raynor et coll., 2001).

Une étude exploratoire de Santé Québec révèle, par ailleurs, que parmi les 1 822 femmes interrogées, 6,0% ont vécu de la violence physique de la part de leur conjoint au cours de l'année précédant l'enquête, 1,2% de la violence sexuelle et 58,3% de la violence verbale ou symbolique (Riou et coll., 1996 dans Rinfret-Raynor et coll., 2001).

Des statistiques plus récentes encore illustrent qu'« en 2001, une victime de crimes contre la personne sur cinq l'a été dans un contexte de violence conjugale. Cette proportion était plus élevée pour les femmes que pour les hommes, soit 39% contre 7% » (ministère de la Sécurité publique, 2001 :1).

Le profil statistique élaboré par Condition féminine Canada en 2002 indique que :

dans la majorité des cas où une femme a été tuée par son conjoint, la police était au courant d'incidents antérieurs de violence conjugale : entre 1993 à 2002, on a constaté l'existence d'antécédents de violence conjugale dans 74% des homicides de conjointes perpétrés par des ex-maris, dans 57% de ceux commis par des conjoints de fait et dans 41% par des maris légitimes (Condition féminine Canada, 2002 :20).

En 2001, 69 Canadiennes étaient tuées par leur conjoint contre 52 en 2000 (Statistique Canada, 2003 :8).

Le taux des mises en accusation des cas de violence conjugale rapportés aux autorités judiciaires a augmenté avec les années, bien qu'il ne représente pas la totalité des cas, loin s'en faut. Le pourcentage de mises en accusation par le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal

⁴² Il s'agit de l'article 718.2, adopté en 1996.

serait ainsi passé, en à peine une décennie, de 32% en 1980 à 59% en 1989 (Baril, Cousineau et Gravel : 1983, et Campeau, Baril et Rizkalla : 1990). Pour ce qui est de l'issue des poursuites judiciaires, une étude se penchant sur les dossiers des accusés d'infractions contre la personne établit que seulement 33,6% des conjoints sont déclarés coupables, alors que 82,0% des hommes accusés des mêmes infractions dans d'autres circonstances reçoivent un verdict de culpabilité (Gauthier, 2001). L'étude de Gauthier révèle, d'autre part, que 36,7% des conjoints sont libérés des accusations qui pèsent contre eux, principalement dû à l'absence de témoins pour constituer la preuve présentée devant le juge. Les victimes, souvent seules témoins de la situation donnant lieu aux accusations criminelles, refuseraient encore, souvent, de se présenter à la Cour pour y témoigner, une situation qui a de longue date été déplorée (Baril *et coll.*, 1983). Les difficultés appréhendées par les victimes appelées à venir témoigner expliqueraient en grande partie cette situation. Les victimes n'auraient d'ailleurs pas nécessairement tort de s'inquiéter, l'expérience à la Cour ayant souvent été considérée comme une nouvelle occasion de victimisation, ou victimisation secondaire (Baril *et coll.*, 1983; Shapland *et coll.*, 1985; Gauthier, 2001; Wemmers, 2003). Gauthier (2001), pour l'une, mentionne à cet effet que la peur de la victime, l'intensification du stress qu'elle vit déjà, sa méfiance envers l'appareil judiciaire, la longueur appréhendée du processus et le manque d'information peuvent contribuer au refus de celle-ci de se présenter comme témoin à la Cour.

1.6.3 Les services socio judiciaires en violence conjugale au Québec

Au Québec, en principe, le processus judiciaire est enclenché dès qu'une personne fait appel aux policiers pour mettre un terme à une situation de violence conjugale. Plusieurs services ont été développés pour accompagner les personnes aux différentes étapes de ce processus. Ces services soit visent à répondre à divers besoins exprimés par les victimes (besoin d'information, besoin de support, besoin d'hébergement), soit se destinent au traitement des conjoints violents. On retrouve des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), des Centres locaux de services communautaires (CLSC), des maisons d'hébergement pour femmes en difficultés, des ressources pour conjoints violents dans plusieurs des régions du Québec, mais pas toutes. On cherche à venir en aide aux personnes impliquées dans une situation de violence conjugale, en fournissant une gamme de services visant l'arrêt de la violence et le rétablissement d'une certaine qualité de vie (Rondeau *et coll.*, 2000).

Des tables de concertation ont aussi vu le jour un peu partout au Québec, permettant un échange et une communication entre les différentes ressources communautaires ou institutionnelles, privées ou publiques concernées par la problématique de la violence conjugale.

Les rencontres tenues à ces tables permettent de mieux connaître les différentes ressources qui oeuvrent en violence conjugale, de définir un plan d'action concerté et de travailler en collaboration

pour trouver des solutions au problème de la violence conjugale. Des protocoles d'intervention ont été mis sur pied⁴³, parfois grâce au travail de concertation de ces tables.

Enfin, un service concerté d'information et d'aide psychosociale pour les victimes de violence conjugale, nommé *Côté Cour*, est en opération dans l'enceinte même des tribunaux de Montréal depuis bientôt vingt ans (Poupart, 2001). Ce service, tout d'abord présent à la Cour municipale de Montréal, a fait sa marque et est maintenant aussi présent au Palais de justice de Montréal et ce, depuis 1997. *Côté Cour* est un service d'aide psychosociale qui rencontre « toute personne victime de violence conjugale ou familiale dont la situation a fait l'objet d'une plainte aux policiers et qui doit se présenter au tribunal à l'une ou l'autre des étapes du processus judiciaire » (Matteau, 2004). Il offre des services d'information sur les procédures judiciaires, sur les ressources d'aide, sur la violence conjugale et familiale (Gaudreault et coll., 2001). Les intervenantes oeuvrant à *Côté Cour* procèdent à une évaluation psychosociale de la personne, l'accompagnent dans certaines démarches judiciaires, la préparent en vue de son témoignage et la réfèrent aux ressources d'aide appropriées, lorsque jugé nécessaire. Dans certains cas, un suivi psychosocial est offert directement par *Côté Cour*. Enfin, des avis professionnels sont donnés quotidiennement par l'équipe de *Côté Cour* aux intervenants des milieux judiciaire et policier.

Les femmes victimes de violence conjugale n'ont toutefois pas toujours accès à ces services ou hésitent à se prévaloir des différentes options qui leur sont proposées. En effet, quelques auteurs notent d'une part que les services les plus développés sont souvent l'apanage des grands centres urbains (Cadrin et coll., 1999) et d'autre part que les femmes ne recourent pas toujours aux services bien qu'on leur présente cette possibilité (Fortin et coll., 1999).

Le système judiciaire comporte lui-même son lot d'effets néfastes lorsqu'il s'agit d'intervenir en violence conjugale. Bien souvent la victime se retrouve dépossédée de sa propre histoire, le procureur et les policiers chargés de l'enquête l'informant à peine des différentes procédures et étapes à franchir ou même franchies. Plusieurs inconvénients ont été révélés dans différents ouvrages, en particulier : l'attitude paternaliste et protectrice des enquêteurs de police (Côté, 1994), et la parcellisation (ou morcellement) des interventions (Sansfaçon, 1994; Gaudreault, 2001). De plus, Wemmers, Cousineau et Demers (2004 :28) soulignent la victimisation secondaire à laquelle sont exposées les victimes, due au :

peu d'informations qu'elles reçoivent concernant les procédures judiciaires de façon générale et concernant leur cause, en particulier, des pressions qui leur sont faites en vue de les amener à témoigner, de l'obscurité du langage juridique, de l'anxiété et de l'insécurité associées à la situation de violence en contexte conjugal.

⁴³ Voir entre autres Cadrin, Alary et Pineault, 1999, ainsi que Fortin, Audy et Rinfret-Raynor, 1999.

Bien qu'on reconnaisse que le système judiciaire fonctionne malgré tout relativement bien, nous pouvons nous interroger sur la proportion des événements de violence conjugale qui ne sont pas signalés. Peu d'informations sont disponibles pour vérifier l'ampleur de ce chiffre noir dans les cas de violence conjugale. Cependant, d'après les estimations de l'enquête sociale générale (ESG) de Statistique Canada, menée en 1999, seulement 27 % des affaires de violence conjugale avaient été signalées à la police, alors que le nombre total de victimes de violence conjugale au cours de la période de cinq ans est estimé à environ 1 239 000 (Statistique Canada, 2003). Les raisons qui portent les victimes à recourir à la police peuvent ne pas être liées à un désir de recourir au système de justice, comme le mentionnent Wemmers, Cousineau et Demers (2004), qui soutiennent que les victimes font souvent appel à la police non pas pour porter plainte contre leur conjoint, mais pour faire en sorte que cesse la violence.

Au Canada, quelques villes ont mis sur pied des interventions novatrices pour faire face au problème de la violence conjugale (Condition féminine Canada, 2002). Une de ces initiatives attire particulièrement notre attention. Le tribunal de la violence familiale de Winnipeg, mis en place en 1990, est le premier du genre à voir le jour au pays. Celui-ci avait alors pour objectifs : de traiter rapidement les causes en visant un délai judiciaire moyen de trois mois, de la première comparution jusqu'au prononcé de la décision; de favoriser la collaboration des témoins avec la justice; de réduire l'attrition des causes, particulièrement au moment des poursuites; et, enfin, de s'assurer que les peines soient plus uniformes et protègent mieux la victime, prévoyant le traitement des contrevenants s'il y a lieu et d'intensifier la surveillance de ceux-ci (par les services de probation), renforçant la politique de «tolérance zéro» à l'égard de la violence familiale et de la violence faite aux femmes au Manitoba (Ursel, 1994). Le tribunal a été créé suite à une augmentation des taux d'accusation dans les cas de violence familiale, et visait à s'assurer que « les poursuites dans les causes relatives à la violence familiale soient aussi rigoureuses que celles pour les autres causes concernant la violence interpersonnelle » (Ursel, 1994 :1). Fait intéressant, il est souligné dans le rapport élaboré par Condition féminine Canada (2002)⁴⁴ qu'entre 1990 et 1997, le nombre de causes dont ce tribunal a été saisi a augmenté, passant de 1 444 en 1990 à 2 120 en 1997. Pour l'essentiel, il importe de retenir que le tribunal de la violence familiale de Winnipeg est jugé très efficace puisqu'il envoie un message clair à la population par ses condamnations et la détermination de la peine, à savoir que la violence conjugale est un crime (Condition féminine Canada, 2002). En effet, malgré que la peine la plus populaire entre 1992 et 1997 soit la probation (50%), le prononcé d'un grand nombre de sentences d'incarcération (35%) et d'incarcération accompagnée d'une probation (20%) démontrent une réponse ferme et directe aux agressions perpétrées par le conjoint.

⁴⁴ Ce rapport base ses affirmations sur les données transmises par le Tribunal de la violence familiale à Winnipeg, et sur les données du rapport de Ursel (2000).

1.7 Modèle d'intervention privilégié au Québec

Au Québec, un des débats actuels entourant la problématique de la violence conjugale concerne son approche, certains se concentrant sur les explications sociologique et féministe, alors que d'autres envisagent la problématique d'un point de vue systémique (Matteau, 2004). Ces derniers tendent à considérer la violence conjugale comme une des formes de violence pouvant prendre naissance au sein de la famille, et parlent alors davantage de violence familiale⁴⁵. L'analyse féministe reste toutefois, de loin, l'approche théorique la plus populaire. Ceci s'expliquerait par la très grande présence des mouvements de femmes dans la mise au jour du problème et dans leurs pressions pour qu'il soit reconnu par la société et par l'État (Rondeau *et coll.*, 2001). Suivant cette approche, on comprend la violence conjugale comme un effet des relations de pouvoir entre hommes et femmes, ainsi que de la société patriarcale qui a conduit à la subordination des femmes aux hommes, situation qui perdure depuis nombre de générations.

Des études, moins nombreuses que celles traitant de l'approche féministe, s'intéressent à un tout autre modèle d'intervention en violence conjugale : celui de la perspective systémique ou, encore, de l'écologie humaine et sociale (Chamberland, 2003). Cette approche explique que l'interprétation de la réalité par un individu et le choix de ce dernier de se comporter de manière violente avec les proches (ou de subir ces agressions) sont fortement influencés par les processus et contenus cognitifs qui sont systématiquement reliés entre eux; l'interprétation que les protagonistes font des différentes situations de violence qui les impliquent et les réactions des autres à la situation et à l'interprétation expliqueraient leurs choix et leurs comportements en regard de cette violence. Chamberland (2003) mentionne en particulier que, souvent, les familles vivent plus d'un problème à la fois, et que la violence faite aux enfants et celle faite aux femmes se retrouvent couramment présentes au sein d'une même famille. Bien souvent, d'ailleurs, ces deux situations seraient liées l'une à l'autre. Ainsi, le fait de se limiter à une seule théorie afin d'analyser le problème vécu limiterait la portée de l'intervention et ne tiendrait pas compte des multiples réalités vécues dans les familles. D'autres combinaisons peuvent aussi être envisagées : toxicomanie, problèmes de santé physique et mentale, délinquance des jeunes ou criminalité des adultes en lien avec la présence de violence conjugale ou, plus largement, de violence familiale.

Il semble pour plusieurs que l'approche systémique et l'approche féministe soient irréconciliables. Les intervenants en violence familiale utiliseraient le modèle systémique ou écologique, alors que les intervenants en violence conjugale se concentreraient sur le modèle féministe. Le débat quant à

⁴⁵ Voir sur ce thème Chamberland, 2003.

l'application de l'une ou l'autre des approches et l'affrontement des chercheurs, tenants indéfectibles de chacune d'entre elles, sont néfastes et compromettent dans une large mesure les avancées qui pourraient être faites en matière d'intervention en violence conjugale. Il semblerait plus propice, comme le suggère Chamberland (2003), de considérer que chacune des approches proposées afin de traiter la problématique de la violence conjugale apporte des éléments pertinents permettant de compléter l'analyse du problème. Ainsi, une vision plus large, tenant compte non seulement des différences de genre mais aussi de la complexité du problème de violence qui se combine souvent à d'autres problèmes vécus au sein de la famille, permettrait de mieux comprendre tous les aspects pouvant jouer sur l'émergence du problème de la violence faite aux femmes et les réactions des différents acteurs impliqués face à son développement. Rondeau, Brodeur et Carrier (2001) sont d'avis que la multiplicité et la complexité des interventions nécessaires pour aider les femmes, les hommes, et leurs enfants, aux prises avec la violence, combinées à la diversité des valeurs et des attitudes de ceux-ci favoriseraient une approche intégrée et concertée, surtout lorsque les hommes, comme les femmes, cherchent à maintenir leur relation en dépit des événements de violence qui la ponctuent.

1.8 Particularités de notre étude

Les disparités qui apparaissent entre les systèmes judiciaires canadien et péruvien amènent des situations différentes quant au traitement des dossiers de violence conjugale, entraînant plusieurs différences quant aux solutions envisagées par l'État pour contrer le phénomène ou, à tout le moins, pour en diminuer l'impact auprès des victimes.

Malgré ces différences, il nous est apparu intéressant de tenter de voir si les stratégies employées par l'État péruvien avec lesquelles nous avons été en contact pourraient s'avérer des exemples transposables, en tout ou en partie, à un cadre d'intervention socio judiciaire visant le traitement des plaintes de violence conjugale au Québec. Plus spécialement, c'est l'approche intégrale, interdisciplinaire et multisectorielle, développée au sein du centre « Urgence Femme » au Pérou qui a attiré notre attention, car il nous semblait qu'il y avait là une initiative novatrice fort prometteuse. C'est pourquoi nous avons choisi d'étudier de plus près ce service mis de l'avant par le Pérou de manière à mieux en connaître les tenants et les aboutissants et en évaluer la pertinence pour une éventuelle transposition en tout ou en partie, au Québec.

Des recherches récentes mettent l'accent sur des projets proposant l'utilisation de techniques innovatrices du traitement de la problématique de la violence conjugale, plus spécialement en regard

du système de justice⁴⁶. Ces projets proposent des tribunaux entièrement consacrés aux dossiers qui touchent la famille (comme les tribunaux de la famille du Manitoba, de l'Alberta, du Yukon et de l'Ontario⁴⁷), des interventions d'appui et de support aux victimes permettant une intervention rapide visant à assurer leur sécurité et la prévention d'une seconde victimisation (Kelly et Humphreys, 2000), ou encore une intervention de crise personnalisée et concertée entre les ressources qui donne les moyens aux femmes de laisser tomber ou de continuer une poursuite (Kelly, 1999), l'important étant de viser la reprise d'autonomie et l'amélioration des conditions de vie de ces femmes. Chacune des options discutées rappelle l'importance de redonner sa place à la femme et de la supporter dans sa recherche de justice, puisqu'elle n'est pas qu'une victime, mais peut aussi être un « agent » qui négocie et résiste, parce qu'elle vit des sentiments contradictoires et inter-reliés d'oppression et de résistance (Lewis, 2004, et Lewis *et coll.*, 2000).

Il nous apparaît intéressant d'étudier de plus près comment fonctionnent les centres « Urgence Femme » puisqu'ils permettent une intervention directe auprès de la victime, une intervention qui, semble-t-il, répondrait plus adéquatement aux questions et aux attentes de celle-ci⁴⁸. Il est en effet probable que ce type de service permette aux femmes de prendre conscience de l'existence de services pouvant leur venir en aide. Parmi les autres impacts possibles de la ressource, une meilleure compréhension par la victime des différentes étapes du processus judiciaire pourrait aussi concourir à limiter les risques d'un abandon des poursuites initiées contre leur conjoint, le cas échéant.

On peut aussi concevoir qu'un tel cheminement, en une seule journée et un seul lieu, ou peu s'en faut, rend tout le traitement de la plainte plus humain, plus rapide et adéquat. Compte tenu qu'un des reproches adressés au système judiciaire québécois (et canadien) en matière de violence conjugale est de s'approprier le cas et de ne pas faire participer de plain-pied la victime au traitement de sa plainte⁴⁹, entraînant un obstacle de plus à sa prise de pouvoir sur la situation⁵⁰, nous considérons

⁴⁶ Lewis (2004) présente différents projets employant ces nouvelles techniques d'intervention et montre comment le système de justice, bien que critiqué, peut jouer un rôle important pour la sécurité et le bien-être des femmes.

⁴⁷ Voir à ce sujet Ussel (1994) et Condition féminine Canada (2002).

⁴⁸ Une étude canadienne décrit que la frustration que peuvent ressentir les victimes peut être liée au fait qu'elles ne reçoivent pas suffisamment d'information concernant le processus de la poursuite et l'évolution de leur propre affaire. Voir Brown (2000) et aussi l'étude de Wemmers, Cousineau et Demers (2004) sur les besoins des victimes de violence conjugale en matière de justice.

⁴⁹ À cet effet, Brown (2000 :8) mentionne dans son étude qu'« en général, les victimes féminines de violence semblent préférer un système qui met fin à la violence immédiate mais qui leur permet de participer dans une certaine mesure à la prise de décision du procureur de la Couronne de procéder ou non à la poursuite de leur conjoint. Nombre de victimes se sentent paralysées par la perte de tout contrôle sur le traitement de leur affaire. »

⁵⁰ Wemmers, Cousineau et Demers (2004 :36) observent à cet effet qu'« il faut créer des conditions qui favorisent l'*empowerment* de la victime, et on peut supposer qu'une plus grande participation de la victime dans le système pénal (lorsque celui-ci entre en scène) encouragerait l'*empowerment* de celle-ci, avant et pendant son passage dans le système pénal».

intéressant d'étudier l'initiative de l'État péruvien et d'en relever ensuite les aspects pertinents à l'amélioration de l'intervention en matière de violence conjugale au Québec.

En effet, le caractère unique que revêt la ressource à l'étude repose dans le fait qu'elle regroupe sous un même toit plusieurs services. On peut facilement envisager que le travail de concertation se trouve facilité par la proximité des différentes ressources appelées à intervenir en regard d'une situation de violence conjugale dénoncée aux autorités judiciaires. Le Québec est conscient de l'importance d'optimiser l'action intersectorielle en matière de violence conjugale. Un des moyens d'action proposés en 1994 par la Régie régionale de la santé et des services sociaux, permettant d'adapter les interventions aux besoins des victimes de violence, est de favoriser de la concertation entre les différents acteurs sociaux et du système de justice afin d'élaborer des protocoles d'accueil et d'intervention en la matière (RRSSS, 1994). La concertation, puisqu'elle permet l'harmonisation des valeurs des partenaires et repose sur des stratégies communes et des choix cohérents au sujet de l'avenir de la société, semble constituer la voie à suivre pour permettre une meilleure articulation des services en violence conjugale, soulignait Ouellet (1983) il y a déjà plus de 20 ans. Comme le mentionnent Rinfret-Raynor et coll. (2001 : 142) :

une méthode formelle et systématique de partage d'informations, de connaissances, de réflexions sur les client(e)s et des tâches à effectuer auprès d'eux aurait avantage à être développée et instituée par des intervenant(e)s plus spécialisé(e)s en violence conjugale qui proviennent d'organismes différents offrant des services en cette matière, qu'ils appartiennent au réseau de la santé et des services sociaux ou au système de justice.

Il s'agit là d'un autre aspect pour lequel il s'avère intéressant d'étudier les Centres « Urgence Femme » instaurés au Pérou. En effet, ceux-ci semblent, du moins à première vue, constituer un très bon exemple de concertation et d'intersectorialité. Comme le soulignent encore Rinfret-Raynor et ses collaborateurs (2001 :142) :

(...) le mode collectif où le client est desservi simultanément par le personnel de plusieurs organisations qui développent ensemble des plans d'intervention et systématiquement des tâches partagées, propose (...) un idéal auquel il est nécessaire de tendre. Les coûts en efforts et en disponibilité seront importants au départ, mais l'énergie investie allégera le travail des intervenant(e)s, leur donnera plus de temps pour répondre aux besoins de leur clientèle et assurera des services, qui, par ailleurs, ont été généralement très appréciés d'eux, mais qui seront encore plus personnalisés et efficaces.

L'idée d'intersectorialité n'est pas nouvelle : l'Organisation mondiale de la santé a été un des premiers groupes à promouvoir cette idée, et ce dès 1984 (Rondeau et coll., 2000). Déjà au Canada, le Conseil consultatif canadien sur la situation de la femme recommandait, en 1987, et de nouveau en 1991, que des ressources favorisant le travail interdisciplinaire soient créées (CCCSF, 1991 : 25). De plus, Rinfret-Raynor et ses collaborateurs (2001 : 21) reconnaissent qu'il existe peu d'études « mettant en lien l'intervention simultanée ou successive de plusieurs ressources », d'où l'intérêt de notre étude qui vise à documenter le travail d'une ressource essentiellement fondée sur ce mode de fonctionnement.

Enfin, comme le souligne Côté (1991), il est primordial que les femmes victimes de violence conjugale aient accès à un service de soutien et d'accompagnement tout au long des démarches sociojudiciaires. L'accès à des services adéquats et à l'écoute des besoins des femmes contribuera peut-être à ce que plus de femmes refusent de continuer à vivre la violence et portent plainte contre leur conjoint.

En somme, la recherche proposée permettra d'envisager de nouvelles voies d'intervention pour le Québec. Il s'agira d'évaluer la pertinence et la faisabilité d'implantation d'un ou plusieurs aspects d'un service semblable à celui développé au Pérou en matière d'intervention concernant les situations de violence conjugale, pour autant que notre recherche ait mis en lumière les avantages d'un tel service au-delà de ses limites.

Chapitre II : La démarche méthodologique

Ce chapitre présente la stratégie de recherche utilisée dans le cadre de notre étude. Dans un premier temps, nous y rappelons l'objectif général et les objectifs spécifiques poursuivis. Une seconde section précise les raisons qui ont orienté le choix d'une méthodologie qualitative pour notre terrain de recherche ainsi que le choix des outils pour recueillir les propos des victimes et des intervenants. Nous présentons ensuite de façon plus précise les ressources que nous avons privilégiées, soit les Centres « Urgence Femme » de Lima, Villa el Salvador, San Luis, Iquitos et Huancayo. Une fois ces précisions apportées, nous présenterons une description du terrain de recherche et du contexte dans lequel s'est effectuée la collecte de données. Nous terminons finalement le présent chapitre en abordant la stratégie d'analyse ainsi que les limites de la présente recherche.

2.1 Objet d'étude et objectifs de la recherche

L'objectif principal de l'étude, rappelons-le, est d'identifier les forces et les faiblesses de l'approche interdisciplinaire et multisectorielle d'aide aux victimes de violence conjugale proposée par les centres « Urgence Femme » (CEM) péruviens à travers l'expérience qu'en font et la perception qu'en ont les victimes ayant eu recours à ce service et les intervenant(e)s y oeuvrant. De manière plus spécifique, la recherche visera à :

- 1) décrire le fonctionnement des CEM;
- 2) cerner la satisfaction des femmes victimes ayant eu recours au CEM quant au modèle d'intervention intégrale qu'il propose;
- 3) vérifier la compréhension qu'ont des femmes victimes de leurs droits et des lois concernant la violence familiale et du processus judiciaire en violence familiale au Pérou suite à l'intervention du CEM;
- 4) identifier, à travers la perception qu'en ont les intervenants des CEM, les facteurs de réussite et les points à améliorer dans le fonctionnement du travail interdisciplinaire et multisectoriel en intervention en violence familiale proposé par le CEM;
- 5) identifier, à partir des propos des femmes victimes et des intervenants du CEM, les points de convergence et de divergence au sujet du CEM ainsi que les forces et les points à améliorer dans le fonctionnement de cette ressource.

2.2 Justifications des choix méthodologiques

2.2.1 L'approche qualitative

Dans l'étude qui nous intéresse, les acteurs impliqués sont les intervenants des centres « Urgence Femme » identifiés pour la tenue de la recherche de même que quelques victimes qui ont utilisé les services de ces centres. Nous nous sommes intéressée à la perception qu'ont les intervenants de même que les victimes quant à l'intervention interdisciplinaire et multisectorielle proposée par les CEM pour les cas de violence entre conjoints. Il va sans dire que nous nous intéressons à deux types très différents de récits d'expérience, une expérience de travail pour les intervenants, et une expérience de

vie pour les victimes. Nous appréhendons, et effectivement nous avons rencontré, des réactions teintées de l'importance que revêt cette expérience pour chacun des groupes à l'étude, ce qui enrichit les éléments soulevés au cours de la recherche.

Une approche qualitative nous est apparue la plus appropriée pour mener à bien nos objectifs de recherche. Une telle approche, qui vise l'exploration plutôt que la vérification d'hypothèses, permet de saisir la réalité comme l'acteur la comprend, c'est-à-dire, dans le cas qui nous occupe, depuis le propre point de vue de la victime ou de l'intervenant en violence (Poupart, 1979). Le recours à une méthodologie qualitative nous a permis d'accorder une place centrale aux interprétations et perspectives des victimes et des intervenants, ce qui nous a permis de mieux comprendre leur expérience des centres « Urgence Femme ».

Nous nous sommes proposé de recueillir le récit d'expérience de chacun des deux groupes d'acteurs que sont les femmes victimes qui utilisent les services des CEM et les intervenants qui fournissent ces services en utilisant deux types d'instruments nous permettant de mettre en place un climat propice au partage de ce récit, soit les entretiens semi dirigés pour recueillir le point de vue des femmes victimes, et le groupe de discussion pour recueillir le point de vue des intervenants.

2.2.2 Des entrevues semi dirigées avec des femmes victimes de violence conjugale utilisant les services du CEM

Le mode de collecte des données auquel nous avons eu recours avec les victimes visait à recueillir le récit de leur expérience tout en nous permettant de mettre l'accent sur les dimensions qui nous intéressaient plus spécialement. Nous nous sommes donc tournée vers l'entrevue semi structurée, afin de favoriser chez la personne l'expression de ce qu'elle vit et ainsi accéder à son expérience tout en mettant l'accent sur les thèmes que l'ont souhaitait plus spécialement être traités (Mayer et coll., 2001).

Un guide d'entrevue a été élaboré et présenté à un groupe de spécialistes, afin d'en assurer la validité et la pertinence. Ces personnes, tant québécoises que péruviennes, possédaient une expérience en recherche ou en intervention auprès des femmes victimes de violence. Le guide, disponible à l'annexe C, s'est intéressé à mesurer la satisfaction des victimes interviewées en regard des services offerts au centre « Urgence Femme », notamment en abordant les impressions de celles-ci par rapport à leur situation avant d'avoir recours au CEM, leur perception au sujet d'autres services auxquels elles auraient pu s'adresser pour chercher de l'aide, leur démarche de recherche d'assistance au centre « Urgence Femme », leur satisfaction à l'égard des services reçus, leur compréhension du système pénal et de leurs droits, leur impression à l'effet que leurs besoins ont été couverts et leur propension à encourager d'autres personnes à recourir aux services de cette ressource.

2.2.3 Des groupes de discussion avec les intervenants travaillant dans le CEM

Les intervenants travaillant dans les centres « Urgence Femme », bien qu'ils ne partagent pas la même profession et les mêmes tâches, se communiquent quotidiennement des informations et font part de leurs perceptions quant aux situations des personnes rencontrées dans le cadre de leur travail. Ils sont appelés à travailler en étroite collaboration, et c'est précisément ce travail d'équipe que nous cherchions à étudier. Pour ce faire il nous a paru pertinent de tenter une approche de groupe afin de recueillir les propos des membres de l'équipe sur leur expérience du travail au CEM, sur les points forts de la ressource et les points qu'ils jugeaient devoir être améliorés, et ainsi pouvoir observer les convergences et les divergences de points de vue sur les thèmes d'intérêt. Le groupe de discussion, aussi appelé entrevue de groupe ou *focus group* (Mayer et coll., 2001), réunissant autour d'une table des acteurs partageant une réalité en vue de susciter l'échange d'opinions, nous a semblé être le moyen approprié afin de contraster les informations recueillies, principalement sur le thème du travail interdisciplinaire et multisectoriel caractérisant la ressource péruvienne à l'étude.

Un guide préliminaire d'animation a été préparé pour la tenue des groupes de discussion, prévoyant quatre thèmes centraux, soit la description du fonctionnement du centre « Urgence Femme », le fonctionnement de l'équipe interdisciplinaire et multisectorielle, incluant la perception des intervenants quant aux points forts liés à ce fonctionnement et aux points qu'ils considèrent devoir être améliorés, les retombées de l'intervention pour les femmes victimes de violence conjugale et, finalement, l'efficacité des lois ainsi que des outils et directives mis en place par le ministère de la Femme et du Développement social dans le but de contrer ce fléau. Le guide d'animation est disponible à l'annexe C.

Ce guide a été élaboré et présenté à un groupe de spécialistes, les mêmes que pour les entretiens semi dirigés, pour tenter d'en vérifier la pertinence et la validité. De cette consultation ont découlé quelques modifications dans la structure de la grille d'animation. Parmi les principales modifications, notons l'abandon de quelques questions trop spécifiques et une réorganisation dans l'ordre des thèmes abordés.

2.2.4 Les centres « Urgence Femme » des régions de Lima, Iquitos et Huancayo comme terrain de recherche

Lima métropolitaine

Il s'est avéré difficile d'effectuer un choix quant aux centres sur lesquels nous allions nous concentrer au cours de la présente recherche. Le ministère de la Femme compte un centre « Urgence Femme » dans pratiquement chacune des grandes villes de chacun des départements qui composent le Pérou. Le Pérou revêt une diversité de climats, de groupes ethnoculturels, de coutumes qui rend difficile la

décision concernant les centres et les populations à cibler. Il est certain que Lima, en tant que capitale regroupant approximativement 30% de la population du pays⁵¹ et témoin du projet de centre interdisciplinaire et multisectoriel d'intervention en violence familiale et sexuelle tel que conçu à ses tout débuts, représentait un lieu privilégié pour notre étude. De plus, c'est du département de Lima que proviennent la plus grande proportion de cas traités par les CEM, soit le tiers du nombre total de cas (MIMDES, 2004 :5).

Nous avons conduit trois groupes de discussion dans la ville de Lima, ainsi que toutes les entrevues avec les femmes victimes, ceci pour plus de commodité et compte tenu du temps et des fonds dont nous disposions. Nous avons tout d'abord choisi le centre « modèle », situé au coeur du centre-ville dans les locaux du ministère de la Femme. Il s'agit du premier centre mis sur pied au Pérou, et celui présentant tous les services tels que conçus au départ, ce qui pouvait, à notre avis, influencer le récit d'expérience des femmes victimes et des intervenants rencontrés. Le CEM de Lima a desservi 839 personnes au cours de l'année 2002 (MIMDES, 2003a).

Un des deux autres centres choisis est le centre de Villa El Salvador, un « bidonville » transformé en arrondissement il y a quelques années, et qui a servi de modèle à cause de la grande ingéniosité et de l'initiative de ses habitants pour mettre sur pied différentes actions communautaires. Cette agglomération, regroupant une population d'environ 355 055 personnes⁵², compte un commissariat de police, et un commissariat des femmes (le service de police spécialisé dans le traitement des cas de violence familiale, appelé aujourd'hui CAVIFAM) qui accueille dans ses locaux le centre « Urgence Femme ». Une autre raison de choisir ce centre fut la concentration des demandes de service dont il fait l'objet, puisqu'il a desservi un total de 1 797 personnes (MIMDES, 2003a).

Le dernier centre de la capitale nationale est le centre de San Luis, un quartier moyen. Ce centre dessert aussi tout le cône Est de la ville, ajoutant ainsi à son territoire des zones pauvres, industrielles, et présentant un fort taux de délinquance. Le territoire du Centre de San Luis regroupe en effet des zones dangereuses telles La Victoria, La Parada, le marché de fruits, El Agostino, et des zones plus éloignées et comportant toutes sortes d' « installations humaines » (asentamientos humanos), une des dernières phases de l'installation définitive d'une population migrante sur un territoire donné. Ces zones correspondent aux secteurs les plus défavorisés de la population urbaine, vivant dans les conditions de vie les plus difficiles, puisqu'il s'agit des bidonvilles tels qu'on se les imagine :

⁵¹ La population de Lima métropolitaine estimée au 30 juin 2000 était de 6 723 130 habitants (INEI, Perú: Estimaciones de población por departamentos, provincias, distritos 1995 - 2000, disponible sur le site de l'INEI: <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0004/INDICE.htm>)

⁵² Population du district de Villa El Salvador estimée au 30 juin 2000 (INEI, Perú: Estimaciones de población por departamentos, provincias, distritos 1995 - 2000, disponible sur le site de l'INEI: <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0004/INDICE.htm>)

surpeuplés, sans services de base ni conditions d'hygiène, situés très souvent sur les collines avoisinant la ville. Nous avons arrêté notre choix sur ce centre afin de pouvoir inclure le récit d'expérience des femmes et des intervenants vivant et oeuvrant dans un espace de vie et de travail difficile, venant compléter en quelque sorte le portrait en tenant compte des principales différences entre les quartiers de la ville de Lima. Le centre « Urgence Femme » de San Luis est intervenu auprès de 576 personnes au cours de l'année 2002.

Les centres des régions

Comme nous l'avons mentionné plus haut, les CEM sont répartis à travers tout le pays et se retrouvent dans différentes zones urbaines et rurales, où ils desservent une population provenant de différents groupes culturels et de niveaux socio-économiques variés. Il nous apparaissait intéressant de rencontrer les intervenants de deux CEM provenant d'autres régions du Pérou que le grand centre de Lima⁵³, la réalité tant de la violence que de l'intervention pouvant différer de celles des grands centres. Nous nous sommes limitée à rencontrer les intervenants, car la logistique nécessaire pour organiser des entrevues avec les femmes et le peu de temps dont nous disposions ne nous permettaient pas d'y consacrer les efforts indispensables à leur succès.

Afin d'identifier les centres des autres régions qui ont fait partie de la présente étude, nous nous sommes basée sur la littérature et les résumés de recherche provenant du ministère de la Femme, de même que sur les commentaires émanant des différents spécialistes en violence familiale au Pérou. Le choix, guère plus facile que celui que nous avons dû faire pour la région de Lima, s'est inspiré d'un souci de mettre en lumière les points de vue d'acteurs vivant des réalités fort différentes. C'est ainsi que nous avons orienté notre choix vers des centres établis dans les régions des Andes et de la jungle. En effet, les centres de la région de Lima, bien que présentant une réalité particulière propre à la capitale, nous donnent un aperçu des points de vue pouvant être ceux des personnes vivant sur la côte du pays. Il nous restait à recueillir les perceptions d'au moins quelques-uns des habitants vivant dans la chaîne de montagnes andines et, bien sûr, de ceux habitant la jungle péruvienne, ces deux régions, avec la région de la côte, étant reconnues par la population en général comme représentant des cultures et des modes de vie particuliers et caractéristiques.

Les centres établis dans la région andine sont au nombre de 15 (Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Chincheros, Cusco, Huancayo, Huanta, Huanuco, Huaraz, Jauja, Juliaca, Puno, San Jeronimo-Andahuaylas, Sicuani-Cusco, Pasco). La grande majorité des CEM de la région andine se situent dans les grands centres urbains, voire dans la capitale du département. Nous avons choisi le centre de

⁵³ Nous aurions aimé diversifier encore plus l'échantillon, mais des contraintes de temps et de ressources nous ont limitée à n'étudier que deux centres situés dans d'autres régions que Lima.

Andahuaylas, pour son éloignement des grands centres urbains, et pour la population qu'il dessert, caractérisée par la zone semi rurale et les conditions difficiles dans lesquelles se prêtent les services à la population. Cependant, le choix du centre de Andahuaylas a dû être abandonné suite à des événements violents⁵⁴ ayant eu lieu au cours de la période des Fêtes précédant le début de notre terrain de recherche. Ce changement nous a conduit devant un choix et nous avons finalement dû nous replier sur le centre de Huancayo. Ce choix ne s'est pas fait sans réflexion, puisque les implications qui y étaient liées étaient grandes. En effet, le centre de Huancayo a fait l'objet d'une intervention particulière de la Banque interaméricaine de développement et a reçu beaucoup plus en termes de formation et de préparation que les autres centres. Il s'agissait donc d'accepter d'inclure un autre centre « modèle », après avoir rencontré les intervenants du centre de Lima. Bien que le risque de présenter des cas d'exceptions dans l'intervention interdisciplinaire et multisectorielle des centres était présente, la riche expérience des travailleuses du centre de Huancayo et leur point de vue au sujet du travail en équipe demeuraient d'un grand intérêt, permettant d'ajouter aux éléments présentés par les autres intervenants. Nous avons donc décidé de retenir ce centre aux fins de notre étude.

Le CEM de Huancayo se situe dans une zone urbaine, mais il comprend aussi toute la zone semi rurale de la Vallée du Mantaro. En plus d'être facile d'accès, le CEM de Huancayo est le seul, à part le CEM de Lima, à compter un module pour les enfants⁵⁵.

Les centres situés dans la région de la jungle sont au nombre de quatre (Iquitos, Tarapoto, Oxapampa, Pucallpa). Lorsque nous avons consulté la littérature, les cas de violence au sein de la famille sont apparus proportionnellement plus nombreux pour les villes d'Iquitos et de Tarapoto. Les statistiques du ministère de la Femme sur le nombre total de cas et la proportion de cas traités en fonction du sexe indiquent que les cas impliquant des femmes sont encore plus nombreux dans la ville d'Iquitos. Nous avons donc arrêté notre choix sur ce centre.

⁵⁴ En début d'année, une tragédie a touché la petite agglomération de Andahuaylas, lorsqu'un groupe révolutionnaire armé a pris d'assaut le commissariat de police, revendiquant la démission du Président, Alejandro Toledo. C'est dans un climat de guérilla que les Péruviens ont appris la mort violente de quatre policiers, tués au cours de l'affrontement par une milice menée par un ex-militaire du pays au cours de la nuit du 31 décembre au 1er janvier 2005. Parmi les policiers tués se trouvait le policier qui travaillait au centre « Urgence Femme ». Des mesures d'urgences furent proclamées, et même après l'écoulement d'un mois et l'arrestation du groupuscule responsable des événements, le couvre-feu continuait d'être appliqué dans la région. Par mesure de sécurité, nous avons décidé de nous diriger vers un autre centre de la région andine, et après quelques difficultés pour choisir un nouveau CEM, le ministère nous proposât le CEM de Huancayo, ce que nous avons accepté.

⁵⁵ Rappelons qu'il s'agit principalement d'un service de garde des enfants pendant que le parent rencontre les professionnels du CEM.

Certaines limites sont cependant liées au choix final des centres à l'étude. Bien que nous pensons avoir choisi des centres permettant de bien représenter différentes réalités quant à l'intervention interdisciplinaire et multisectorielle, il reste que d'autres centres auraient pu apporter un regard peut-être plus contrasté et soulever d'autres pistes de recherche. Par exemple, le district de San Juan de Lurigancho, dans la grande région de Lima, est en fait le plus grand district du pays, avec plus d'un million et demi d'habitants. Plusieurs interventions ont été concentrées dans ce secteur, entre autres par l'organisme Flora Tristán nous ayant appuyée dans nos démarches. Il aurait été intéressant de voir quel usage font les intervenants du centre de San Juan de Lurigancho des différents services disponibles sur le territoire, entre autres un service de santé mis sur pied par le centre Flora Tristán qui traite exclusivement les femmes. Encore là des contraintes de temps, et une meilleure connaissance du CEM de Villa el Salvador nous ont menée à écarter cette possibilité.

2.3 Une description de notre terrain de recherche

Afin de bien situer dans quel environnement s'est déroulé le terrain de la recherche, il nous apparaît opportun de rappeler quelques-unes des particularités que revêtent les services du centre « Urgence Femme ». Après ces quelques précisions, nous verrons comment s'est effectuée la négociation du terrain de recherche et les implications du fonctionnement du centre sur le déroulement des activités de recherche s'y déroulant. En effet, les tâches et l'horaire chargé des intervenants, doublés des restrictions quant aux heures d'ouverture ont influencé la tenue des entrevues et des groupes de discussion.

2.3.1 Particularités des centres « Urgence Femme »

Profil de la clientèle

La clientèle principale des centres « Urgence Femme », nous le rappelons, est constituée de toute personne vivant des problèmes de violence familiale et sexuelle. Elle est donc constituée d'enfants, d'adultes et de personnes âgées des deux sexes, sans différence ni parti pris. Cependant, le centre porte le nom d' « Urgence Femme » puisqu'on a observé que la majorité des victimes de violence, tant familiale que sexuelle, qui s'y adressaient étaient des femmes.

Philosophie d'intervention

Le CEM se consacre à fournir une réponse d'urgence aux situations de violence familiale et sexuelle permettant à la victime de pouvoir parler de son problème et des conséquences vécues, et de réfléchir à ce qu'elle souhaite entreprendre pour y faire face, que ce soit en dénonçant son agresseur, en prenant des mesures pour se protéger, ou en optant pour le retrait après avoir été écoutée. Le CEM ne s'engage pas à porter le dossier de plainte devant le système de justice, mais il arrive que les

intervenants suivent le dossier de près et accompagnent parfois la victime dans ses démarches judiciaires.

Organisation interdisciplinaire et multisectorielle

Le CEM est une ressource basée sur un accord entre différents ministères et prévoyant la disponibilité d'intervenants provenant de divers secteurs traitant les cas de violence familiale et sexuelle. Le CEM regroupe donc des intervenants du milieu de la justice, du milieu de l'aide sociale et psychologique, du milieu policier, et lorsque possible, du ministère public et de l'Institut médico-légal. Cette organisation des services favorise la communication et le partage entre professionnels, et permet de trouver une réponse complète et adaptée aux problèmes auxquels font face les victimes de violence familiale et sexuelle qui s'y adressent.

Critères d'exclusion

Le CEM n'appuie d'aucune façon les agresseurs, qu'ils soient hommes ou femmes, et se limite aux problèmes de violence familiale et sexuelle.

2.3.2 La négociation du terrain

Le ministère de la Femme est généralement très ouvert aux recherches extérieures et entretient de très bonnes relations avec le Centre Flora Tristán. Cet organisme non gouvernemental m'a accueillie par le passé à titre de coopérante internationale et, comme il s'était déjà montré très intéressé par le thème de la recherche, nous avons donc pu entrevoir le succès de nos démarches et la conduite sans heurts du terrain de recherche. En effet, un premier contact effectué depuis le Québec auprès de la direction du Programme national contre la violence familiale et sexuelle s'est avéré fructueux et, malgré les changements successifs au cabinet ministériel, les mêmes personnes se trouvaient toujours présentes au sein de ce programme.

Une fois la décision prise au sujet des centres visés par l'étude, et une fois rendue au Pérou, des contacts ont été entrepris auprès du ministère de la Femme et du Développement social afin d'obtenir l'autorisation d'accès au terrain. C'est dans un contexte de changement et un vent de restriction visant le dossier des droits des femmes au sein du ministère que nous avons entrepris de contacter la directrice du programme contre la violence familiale et sexuelle pour demander la permission de conduire la recherche auprès de la clientèle et du personnel des centres sélectionnés. Cependant, la directrice ne voulant plus travailler avec les organismes de la société civile, les contacts se sont faits par l'entremise de CUSO, l'organisme de coopération internationale soutenant mes démarches de recherche. Une fois acquise la permission de mener la recherche, une rencontre avec l'équipe de recherche du ministère a permis de clarifier les critères de sélection de la population à l'étude et d'établir de quelle façon devait être orchestrée la coordination avec les responsables de chacun des centres.

Chacune des personnes responsables de la coordination des centres fut contactée par téléphone. La présentation de la recherche et des critères pour sa conduite était alors faite en personne, pour les CEM de la région de Lima. Le premier CEM contacté fut celui de Villa el Salvador. Les professionnels de l'équipe de travail y oeuvrant ont facilité le contact avec les femmes, ainsi que l'accès à un local privé pour la tenue des entrevues qui se sont déroulées en peu de jours, à raison d'une à deux entrevues par jour. Dans chacun des centres l'expérience s'est répétée, d'abord à Lima puis à San Luis, et nous avons pu compléter les entrevues avec les femmes victimes de violence en trois semaines, au cours du mois de janvier 2005. Les groupes de discussion avec les équipes de ces centres se sont effectués dans les deux premiers cas au cours de la même période que les entrevues avec les femmes, et le groupe de discussion avec l'équipe de San Luis s'est réalisé une semaine plus tard, toujours dans les locaux des CEM.

2.4 La stratégie d'échantillonnage

Nous ne cherchions pas la représentativité statistique, mais bien la richesse que revêt le récit d'expérience. Comme Michelat (1975) le suggère, nous avons choisi les interviewés en fonction de critères qui n'ont rien de probabilistes, et seul un petit nombre de personnes ont été interrogées.

Les victimes

Dans un premier temps, nous prévoyions sélectionner des femmes ayant été victimes de violence de la part de leur conjoint (cette précision s'avère importante compte tenu de l'approche familiale, intergénérationnelle et englobant les deux sexes, mise de l'avant par les CEM). Pour ce groupe, nous pensions diversifier notre échantillon en fonction de variables telles l'âge, le statut civil, le nombre d'enfants, le nombre de personnes vivant dans la même maison, l'occupation, et le niveau de scolarité des répondantes. De plus, nous envisagions mener un entretien avec des personnes qui n'en sont pas à leur première visite au centre « Urgence Femme », si cela s'avérait possible, de manière à recueillir une perception globale des services prodigués davantage contrastée que celle que pourraient avoir eu les personnes qui venaient tout juste d'effectuer un premier contact avec la ressource.

Nous recherchions avant tout, avec le groupe de femmes victimes de violence, à diversifier les expériences vécues au sein des CEM dans leur recherche d'aide. Il nous apparut donc clair que la nature de l'expérience de violence à l'origine de leur demande d'aide ainsi que le nombre de fois où elles étaient venues consulter l'un ou l'autre des professionnels comptaient parmi les variables susceptibles de jouer le plus sur la perception des femmes victimes de violence conjugale à l'égard des services reçus.

Il était à prévoir qu'il se produirait certains changements dans cette stratégie d'échantillonnage, puisque les victimes étaient sélectionnées dans les locaux des centres, après avoir été informées, par le personnel, de notre désir de les rencontrer, et que les personnes ainsi recrutées ne représentaient pas nécessairement les différents types de clientèle féminine recourant aux services du centre « Urgence Femme ». Consciente de cette possibilité, nous avons cependant tenté de diversifier le plus possible notre échantillon, entre autres, en multipliant les groupes d'âge et d'occupation représentés, afin d'enrichir l'analyse des récits d'expérience recueillis.

Les intervenants

Pour ce qui est des intervenants, nous nous sommes vue limitée dans la stratégie d'échantillonnage, compte tenu que les équipes de travail des CEM sont constituées généralement d'un petit groupe. Chacun des groupes de discussion a été réalisé avec le plus grand nombre d'intervenants possible, en essayant de respecter la distribution du nombre de femmes et d'hommes travaillant dans les CEM de façon générale, de même que la distribution des différentes professions s'y retrouvant. En fait, le faible nombre d'intervenants composant les équipes de chacun des centres nous a menée, dans la plupart des cas, à regrouper la totalité des intervenants, tout en respectant leur désir de participer et leur disponibilité. Les groupes de discussion se réalisent généralement très bien avec de petits groupes, et permettent la participation pleine et entière de chacune des personnes présentes, ce qui fut effectivement le cas.

2.4.1 La technique d'échantillonnage

Les victimes des centres « Urgence Femme » constituent une population très précise, et ce n'était que par le contact direct avec la ressource que nous pensions pouvoir avoir accès à ce groupe. Les victimes ont déjà vécu une expérience de violence suffisamment stressante pour les conduire à chercher de l'aide auprès du CEM, et cette décision est parfois lourde de conséquences pour elles. Un bon nombre d'entre elles retournent vivre avec leur conjoint, et doivent vivre le processus judiciaire en côtoyant tous les jours leur agresseur. Nous avons cru qu'une tentative de contacter ces femmes à leur domicile revêtait un risque très net de revictimisation, ce que nous souhaitions éviter.

La manière la plus simple et sécuritaire d'entrer en contact avec les femmes victimes de violence conjugale consistait à profiter de leur présence au centre pour leur proposer de participer à notre recherche sur le champ. Nous avons donc informé les intervenants du CEM visité de nos principaux critères d'échantillonnage, et leur avons demandé leur collaboration afin qu'ils présentent notre recherche et mentionnent aux femmes que nous voulions les aborder pour leur parler plus en détails de l'étude. Nous avons été enchantée du sérieux et de l'efficacité des intervenants des CEM à collaborer à la recherche, parlant eux-mêmes de celle-ci avec les femmes et donnant parfois un aperçu de la violence vécue et des liens entretenus avec le CEM à la chercheuse.

Afin d'atteindre une certaine saturation des données, nous estimions le nombre de victimes à rencontrer à sept par CEM de la grande région de Lima qui, nous le rappelons, sont au nombre de trois, pour un total de 21 entrevues semi dirigées. Nous avons rencontré quelques problèmes lors de la sélection des femmes pouvant répondre à nos critères de sélection, ce qui a influencé le nombre d'entrevues réalisées. Nous avons finalement conduit 23 entrevues au total, mais deux entrevues ont dû être rejetées car les femmes rencontrées ne correspondaient pas à nos critères, n'ayant pas complété une plainte de violence à l'égard de leur conjoint, mais plutôt à l'égard de comportements violents du conjoint envers leurs enfants. Les analyses contenues dans ce mémoire portent donc sur 21 entrevues semi dirigées réalisées auprès des femmes victimes ayant eu recours aux services du CEM.

2.4.2 Les difficultés vécues lors de la sélection des interviewés

Les contacts ralentis par le contexte de changements à l'intérieur du ministère de la Femme ont beaucoup tranché avec l'accueil et la collaboration très rapide que nous ont offert les intervenants des CEM. Cette rapidité a facilité l'accès aux femmes victimes de violence, mais a aussi apporté quelques difficultés. En effet, la sélection des personnes interviewées ne s'est pas faite en fonction de l'âge ni de l'expérience de violence vécue, bien que le hasard s'en soit lui-même chargé. Nous avons en effet pu constater après-coup que les femmes rencontrées provenaient de groupes d'âge différents, avaient vécu des situations de violence très différentes et avaient réagi aussi différemment les unes des autres face à l'adversité.

La rapidité des intervenants nous a amenée à nous questionner sur les motivations entretenues par ceux-ci à voir la recherche aller si bon train. Nous avons conclu que les intervenants comprenaient bien le besoin de compléter rapidement les entrevues dû au peu de temps que nous comptions pour tout régler avant le retour au Canada, prévu pour la fin février 2005. De plus, on peut imaginer la difficulté, dans un espace déjà restreint, de devoir compter avec la présence d'une chercheuse nécessitant un espace privé pour conduire des entrevues d'une durée de 30 minutes à une heure. Les intervenants se sont donc montrés très attentifs à respecter les critères d'échantillonnage et nous n'avons dû rejeter que deux entrevues. Ces deux entrevues ont été rejetées car les femmes rencontrées ne venaient pas au CEM pour elles, mais plutôt pour leur enfant, bien qu'elles m'aient laissé entendre qu'elles avaient, elles aussi, vécu de la violence aux mains de leur conjoint. Elles n'étaient cependant pas venues chercher de l'aide à ce propos au centre « Urgence Femme » et nous avons préféré les écarter et compléter l'échantillon avec deux autres entrevues.

2.5 La cueillette de données : les groupes de discussion et les entretiens

2.5.1 L'environnement physique dans lequel s'est déroulée la cueillette de données

Chacune des entrevues, que ce soit les entretiens avec les victimes ou les groupes de discussion, s'est déroulée à l'intérieur des locaux des centres « Urgence Femme » sélectionnés. Chacun des centres présente une particularité quant à l'organisation physique des lieux, et la façon de travailler des équipes. Il apparaît donc nécessaire de procéder à la description des lieux physiques et de l'organisation de l'intervention afin de mettre en lumière les éléments ayant pu influencer la collecte de données.

Lima

Le CEM de Lima, situé dans les locaux du ministère de la Femme et du Développement social, au centre-ville, occupe une partie du rez-de-chaussée où se trouve aussi le comptoir de sécurité, vérifiant les allées et venues des visiteurs au Ministère. Les femmes doivent donc se présenter au comptoir et dire qu'elles viennent au centre « Urgence Femme ». On leur fait alors remplir un formulaire enregistrant l'heure de leur arrivée et le lieu où elles se dirigent, ainsi que leur nom. Les femmes sont alors dirigées vers le CEM, qui est situé au bout du hall d'entrée. En passant par la porte principale, on accède à une salle d'attente où sont aussi installés six cabines au centre de la salle, chacune pourvue d'un bureau. Tout autour de la salle sont disposés des petits locaux avec des affiches présentant les services sur place : commissariat, psychologue, travailleuse sociale, avocate. Un peu plus loin dans un des corridors se trouve le module pour enfants et, au bout d'un autre corridor, le bureau du médecin légiste. Dans ce même corridor se trouvent les bureaux de gestion de tous les CEM du Pérou, le bureau des procureurs et un bureau de conciliation.

Deux personnes sont en charge de l'admission au centre, et elles doivent être vigilantes à l'arrivée de nouvelles personnes dans la salle, puisque aucune affiche ne permet d'identifier où les femmes doivent se présenter. Lorsqu'elles sont occupées toutes les deux, il arrive que les femmes cherchent où aller, demandent de l'aide aux personnes présentes dans la salle d'attente, ou ressortent. Mais, généralement, une des deux responsables de l'admission se présente à la personne et lui demande d'attendre quelques instants si elle est occupée, ou la fait passer à son bureau, situé dans une des cabines. Les cabines, atteignant environ un mètre de hauteur, donnent à peine un sentiment d'intimité. Une fois les principales informations et vérifications faites, la personne est alors invitée à attendre dans la salle qu'un des professionnels l'appelle.

La salle d'attente regroupe environ une quinzaine de chaises et est munie d'un téléviseur. Plusieurs affiches y sont disposées, présentant les services ou des messages de non-violence. Les professionnels, lorsqu'ils se libèrent, appellent les femmes et procèdent aux interventions relevant de leur

compétence. Lors de notre présence, nous avons pu observer que les femmes demeuraient au centre en moyenne de trois à quatre heures, passant d'un professionnel à l'autre et revenant, entre-temps, dans la salle d'attente.

Nos entrevues avec les femmes se sont déroulées dans les bureaux de l'un ou l'autre des professionnels, de petits bureaux comptant une seule fenêtre donnant sur la salle principale. Le groupe de discussion s'est déroulé dans la salle du module pour les enfants, sur de très petites chaises, autour d'une table. Lors de notre passage au centre, on pouvait bénéficier de l'air climatisé, bien que l'appareil n'ait pas fonctionné pendant deux jours, et il faisait une chaleur accablante dans les locaux du Ministère.

San Luis

Le CEM de San Luis est situé dans un auditorium municipal, à deux pas des collines surpeuplées abritant les bidonvilles de Lima. Les locaux sont prêtés par la municipalité de San Luis, sur la base d'une entente écrite avec le Ministère. Les bureaux du CEM sont disposés dans un arc de cercle et presque chacun des membres du personnel compte un espace privé pour travailler. Le CEM ne présente qu'une petite affiche à l'extérieur l'identifiant, et il nous a paru difficile d'y accéder, puisqu'il est situé sur une petite rue avec bien peu d'indications.

L'accès au CEM se fait en appuyant sur une sonnerie. La responsable de l'admission vient alors ouvrir une porte en fer, presque toujours verrouillée. Après avoir descendu quelques marches, on se retrouve dans la salle d'attente, comportant plusieurs affiches décrivant les services et diffusant des messages de non-violence, ainsi que trois bancs droits en bois. La salle, de très petite dimension (environ 3 mètres par 2 mètres), donne directement accès, par une porte, à la scène de l'auditorium et à la cabine d'admission. Pendant les jours où nous avons attendu de rencontrer des participantes, nous avons pu constater qu'un cours d'aérobic se donnait de 8h00 à 13h00 les mardis et jeudis, la musique pénétrant dans tous les bureaux du CEM et captant l'attention des personnes dans la salle d'attente. La salle contenait là aussi un téléviseur, parfois ouvert sur les postes présentant des émissions de services.

Pendant l'attente, et ce à deux reprises, les enfants sont demeurés dans la salle à jouer avec nous aux casse-tête et autres jeux fournis par le CEM. C'est dans ces quelques occasions que nous avons pu observer les enfants et leur mère jouer, et constater les terribles retards de développement chez certaines personnes, mais surtout chez les mères des enfants.

Il faisait une chaleur suffocante durant les quelques jours de la tenue de la recherche, puisque le terrain s'est déroulé pendant l'été. Les professionnels du CEM ont tour à tour prêté leur bureau afin que s'y déroulent les entrevues, plus souvent en gardant la porte ouverte, dû aux allées et venues du

personnel pour chercher des documents, pour effectuer une photocopie, et compte tenu de la chaleur accablante qui régnait dans les locaux. Le CEM ne compte pas de service pour les enfants et, en quelques occasions, les entrevues avec les femmes se sont déroulées en présence de leur enfant. La présence des enfants dans certains cas a déconcentré quelques-unes des participantes pendant qu'elles parlaient de leur expérience, et a rendu ardue la prise de son.

Le groupe de discussion s'est aussi déroulé dans les locaux du CEM, dans le bureau de la psychologue, en présence du nouvel avocat tout récemment arrivé pour remplacer celui qui était en poste jusqu'alors. Il faisait très chaud cette journée-là et le bruit du ventilateur, du va-et-vient des voitures et des cris provenant de l'extérieur ont rendu difficile la transcription de l'entrevue, de même que celles tenues avec les femmes. Quelques-uns des professionnels avaient une rencontre prévue tout de suite après la tenue du groupe de discussion, ce qui a un peu précipité la rencontre.

Villa el Salvador

Le CEM de Villa el Salvador est situé dans le CAVIFAM du district (le commissariat des femmes), au deuxième étage. Encore là, les locaux sont prêtés au ministère de la Femme par le ministère de l'Intérieur, chargé du service national de police du Pérou, sur la base d'une entente. La présence du CEM est plus ou moins facile à identifier, puisque le CAVIFAM est situé dans une petite rue, adossé au poste de police de Villa el Salvador, et qu'une banderole en mentionne l'existence. Tous les postes de police du Pérou en contrôlent l'accès par la présence d'un policier ou une policière demandant quelle raison y amène la personne. Une fois précisé le désir d'accéder au CEM, le policier se désintéresse de la présence de la personne et reprend son activité. Au deuxième étage, l'escalier débouche sur la salle des déclarations, c'est-à-dire la salle où les plaintes et les déclarations sont enregistrées. Une rangée de bancs de bois et de canapés occupe le corridor, ainsi qu'un bureau partiellement caché par un paravent en tissu. La personne responsable de l'admission au CEM s'y est installée pour voir les gens dès leur arrivée à l'étage, les accueillir et pouvoir leur parler des services de la ressource alors qu'ils sont venus surtout pour faire une plainte du côté de la police. Comme il s'agit d'un CAVIFAM, les plaintes enregistrées ont toutes trait à des situations de violence vécues au sein de la famille. Une petite salle située un peu plus loin, comprenant un banc de bois et des chaises, constitue la salle d'attente du CEM. On y retrouve des affiches présentant les services du CEM, des messages de non-violence et des explications visant à permettre de reconnaître la violence et sur la façon de chercher de l'aide.

Sur le mur de gauche, après les toilettes, se trouve le bureau du psychologue de la police, le bureau de la psychologue du CEM et la salle de photocopie, puis le bureau de l'admission installé directement dans le corridor, suivi des bureaux de l'avocate et de celui de la travailleuse sociale et de la promotrice du CEM, ces deux dernières partageant leur espace de travail. La salle d'attente et le corridor sont très

bruyants, puisqu'on y entend le bruit constant des machines à écrire, utilisées par les policiers prenant les déclarations des personnes, les récits des personnes faits tant aux policiers qu'à la personne chargée de l'admission au CEM, et les cris et pleurs des enfants, parfois des femmes. Lorsqu'une personne entre dans leur bureau, les professionnels du CEM ferment leur porte, sauf la travailleuse sociale, puisqu'elle doit partager l'espace avec sa compagne de travail chargée de la promotion.

Lors des entrevues avec les femmes, nous avons pu profiter du local du psychologue du service de police, et avons pu ainsi jouir d'une relative intimité. Par contre, l'avocate est fréquemment entrée, interrompant alors momentanément la tenue de l'entrevue, afin de parler de la possible participation d'une personne qu'elle venait de rencontrer.

Le groupe de discussion s'est déroulé dans le bureau de la travailleuse sociale et de la promotrice, en présence de tous les membres du personnel du CEM. Les locaux du CAVIFAM étaient pratiquement vides, et le groupe de discussion s'est déroulé sans encombres. Les intervenantes étaient elles aussi préoccupées par le temps qui défilait rapidement, mais sont tout de même restées et ont amplement parlé de leurs perceptions, de leurs moments de découragement et, surtout, de leurs bons coups.

Iquitos

Le CEM d'Iquitos, déménagé depuis peu, est maintenant situé à quelques 10 minutes du centre-ville, en mototaxi. Le CEM a été réinstallé dans les locaux de l'INABIF, l'institut national de bienfaisance pour l'enfance et la famille, et occupe des locaux au deuxième étage. Sa nouvelle situation l'éloigne des zones les plus pauvres où ses services étaient davantage requis, situé environ à la même distance du centre-ville mais dans la direction opposée à son nouvel emplacement. Nous rappelons qu'aucune entrevue n'a été réalisée avec les femmes victimes de violence familiale dans la région de Iquitos.

Le groupe de discussion s'est déroulé dans les nouveaux locaux du CEM, sous un toit de tôle et des murs présentant des ouvertures, pour la circulation d'air. Les orifices laissant passer le bruit tout autant que l'air, l'enregistrement du groupe de discussion a été dérangé par le passage des motos pétaradantes et des bruits ambiants de la ville. Par contre, la chaleur constante de cette région de la jungle n'a pas trop influencé le degré de concentration des personnes présentes, puisqu'un gros orage tropical avait diminué quelques heures plus tôt l'humidité présente dans la ville.

Huancayo

Huancayo est une ville construite dans une vallée, et le CEM est situé dans une zone un peu à l'écart du centre, sur une rue contiguë à une avenue principale. Il n'est pas des plus faciles de trouver le CEM, installé dans les locaux des services pour enfants de la municipalité, au premier étage. On accède directement à une petite salle d'attente, dans laquelle se trouve une petite cabine contenant un bureau, et où est installée la personne en charge de l'admission. Derrière, dans une salle attenante, se

situe le module pour enfants, et un long couloir à droite nous conduit aux bureaux des professionnels et du commissariat de police. Encore là, aucune entrevue n'a été réalisée avec les femmes victimes de violence familiale de la région de Huancayo.

Le groupe de discussion s'est tenu dans la salle du module pour enfants, sur de minuscules chaises groupées autour d'une table naine. Un arbre, secoué par le vent plutôt violent, frappait de temps à autre le toit de plastique ondulé, ce qui a déconcentré parfois les participantes et la chercheuse au cours de l'entretien. Malgré la présence d'autres services, comme la police et le procureur, seules les intervenantes provenant du ministère de la Femme ont participé au groupe de discussion, qui s'est déroulé sans heurts.

2.5.2 Le contexte entourant le déroulement des entretiens avec les victimes

Nous avons conduit un entretien avec sept femmes victimes recevant des services dans trois centres différents, pour un total de 21 entretiens semi dirigés. Les femmes ont participé avec beaucoup de générosité pour la majorité. Quelques-unes, cependant, étaient davantage retirées et nerveuses. Le recueil des récits des femmes s'est fait avec célérité, puisqu'en une semaine pour chacun des centres identifiés, la tenue de sept ou huit entrevues était complétée. Il va sans dire que nous avons passé plusieurs heures dans les locaux des CEM sélectionnés afin de pouvoir être préparée à rencontrer directement les femmes suite à la prise de rendez-vous par le personnel. Nous comptions sur la contribution des intervenants pour signaler aux femmes notre présence et présenter, dans les grandes lignes, ce qui nous amenait à nous intéresser à leur expérience. Nous souhaitions, dans la mesure du possible, que les intervenants puissent nous orienter vers les personnes ayant déjà une expérience des services du CEM, respectant le plus adéquatement les critères de sélection des participants que nous avons établis, qui consistaient à ne s'attarder qu'aux femmes victimes de violence de la part leur conjoint, quels que soient le type de violence vécue ou la relation présente avec le conjoint. Les femmes devaient aussi ne pas en être à leur première visite au CEM, leur expérience préalable du service leur permettant de parler avec un certain recul de la ressource. De plus, les femmes devaient avoir traversé toutes les étapes d'intervention ou la grande majorité d'entre elles, c'est-à-dire qu'elles devaient avoir rencontré tous les professionnels du CEM ou, à tout le moins, quelques-uns d'entre eux. Une autorisation du ministère de la Femme a été obtenue préalablement permettant aux intervenants de nous référer des personnes pouvant participer à la recherche. Comme nous l'avons déjà mentionné, l'apport des intervenants dans la référence de personnes intéressées à participer fut primordial et grandement apprécié.

Nous avons prévu conduire les entrevues dans un des locaux du centre, lorsqu'un de ceux-ci était disponible, et ce fut effectivement le cas dans les trois centres visités. Il s'agissait d'un local fermé permettant de tenir un entretien privé, assurant ainsi la confidentialité des propos de l'interviewée. À

une occasion, nous avons compté avec la collaboration du commissariat de police, qui nous a généreusement prêté le local du policier psychologue chargé des évaluations. Quelques petits inconvénients liés à l'occupation d'un local du CEM ont cependant surgi, et seront présentés un peu plus loin.

Chacune des entrevues a été enregistrée et a fait l'objet d'une transcription intégrale, puis d'une analyse ultérieurement traduite en français. Nous avons eu recours au service de transcription d'une personne de la même culture que les interviewées, afin de respecter le plus possible les idées énoncées par celles-ci. C'est aussi avec l'apport de personnes expertes dans le domaine de la violence familiale et des droits des femmes que s'est effectuée la traduction des analyses, toujours dans le but de vérifier que nous avions bien compris le sens des propos des interviewées.

Avant de débiter chacune des entrevues, une conversation à bâtons rompus a été engagée, afin de détendre l'atmosphère et de favoriser un partage d'opinion. Quelques minutes plus tard, nous présentions à l'interviewée la nature de notre étude, ainsi que les objectifs que nous poursuivions. Un premier énoncé sur la nature même de la recherche a été présenté comme suit :

La rencontre d'aujourd'hui consiste à recueillir votre expérience des services que vous recevez et avez reçus parce que vous vivez de la violence de la part d'un conjoint. Elle vise à connaître vos opinions sur les interventions reçues au Centre « Urgence Femme » et sur le travail en équipe de plusieurs intervenants de diverses spécialités qui y est mis de l'avant. En fait, nous voulons votre point de vue quant à votre satisfaction face aux services reçus. Votre participation est importante, puisqu'elle contribue à préciser des éléments qui permettront, nous l'espérons, de mieux connaître les forces et les points à améliorer de l'intervention multidisciplinaire telle que proposée par le CEM, et de pouvoir contribuer aux connaissances sur les services répondant aux besoins de femmes aux prises avec les mêmes difficultés que vous vivez.

Une fois que l'interviewée semblait avoir bien saisi de quoi il était question, nous en profitons pour demander son autorisation à ce que la discussion soit enregistrée. Par la même occasion, nous précisons à nouveau le caractère confidentiel et anonyme de la discussion, ainsi que la durée de celle-ci, soit environ une heure. Finalement, nous mentionnions qu'elle demeurerait libre de mettre fin à l'entretien en tout temps, et qu'elle était également libre de ne pas aborder les thèmes dont elle ne souhaitait pas parler, pour toutes sortes de raisons. Une fois tous ces éléments précisés, nous présentions le formulaire écrit de consentement, disponible à l'annexe C, en lui demandant d'en prendre connaissance et de le signer si elle était toujours d'accord pour participer à la recherche dans ces conditions. Puis nous lançons la consigne de départ qui était la suivante :

Racontez-moi l'événement qui vous a amenée à avoir un contact avec le CEM?

Nous prévoyions traiter plusieurs sous thèmes avec les victimes ayant eu recours au CEM dans leur recherche d'aide. L'ordre dans lequel ces thèmes pouvaient être abordés n'importait pas vraiment, nous tentions de respecter le déroulement de l'entretien tout en maintenant un certain ordre

chronologique visant à faciliter l'analyse des récits. La grille d'entrevue, disponible à l'annexe C, prévoit des thèmes qui peuvent être divisés en sept catégories :

- ⇒ l'expérience de victimisation des femmes rencontrées;
- ⇒ leurs démarches d'aide;
- ⇒ les effets perçus par les victimes de l'intervention du CEM;
- ⇒ la perception des victimes à l'égard de l'intervention dans un contexte interdisciplinaire et multisectoriel;
- ⇒ la perception que se font les victimes de la réponse du CEM face à leurs besoins et attentes;
- ⇒ la perception des victimes à l'égard de l'information fournie par le CEM au sujet de leurs droits, de la loi et du système de justice;
- ⇒ l'impact perçu de l'expérience au CEM sur leur vie.

Nous terminions les entretiens avec les victimes en complétant une fiche signalétique comprenant des informations sur le contexte de l'entretien, des renseignements généraux sur les interviewées et quelques données se rattachant plus spécifiquement à notre objet d'étude. Parmi les éléments contenus dans la fiche signalétique, nous rencontrons : l'heure et la date de l'entretien, le lieu et la durée de l'entretien, l'âge, le nombre d'enfants, l'âge des enfants si la victime en avait, la scolarité, le statut civil, l'emploi, le revenu mensuel approximatif, le nombre et le statut des personnes vivant dans la même maison que la victime.

2.5.3 Observations liées au contexte des entretiens avec les victimes

Il va sans dire que la charge émotionnelle que peut constituer le fait de relater un vécu de violence pour une personne rend d'autant plus impérieux la nécessité d'informer la personne interviewée du sérieux de la démarche, de l'anonymat et de la confidentialité de celle-ci. Toutes les interviewées ont été assurées que l'information recueillie ne servirait qu'aux visées de la recherche et que leur apport permettrait de mettre en lumière l'impact qu'ont eu les services reçus au centre « Urgence Femme » pour elles, dans le but de cerner leur degré de satisfaction. En aucun moment les informations transmises par la personne n'ont été et ne seront communiquées au personnel des centres, autrement qu'à travers l'analyse achevée des données. Il s'avère donc primordial de traiter l'information et de présenter les résultats en respectant l'anonymat des personnes et la confidentialité de leurs propos (ceci impliquant qu'on ne puisse reconnaître par leurs commentaires ou autres informations les personnes interviewées).

Le concours du personnel du CEM avait aussi été prévu afin qu'il intervienne auprès des victimes si elles en ressentaient le besoin après les entrevues, mais cette dernière disposition n'eût pas à être appliquée.

Enfin, quelques-unes mais tout de même relativement peu des victimes avaient peu de temps à nous consacrer, ce qui limitait le traitement de tous les thèmes de l'entrevue, bien qu'à chaque fois nous ayons préalablement vérifié leur disponibilité avant de débiter l'entrevue. On peut noter dans quelques-uns des propos recueillis la pression appliquée afin de respecter la limite de temps imposée.

2.5.4 Le contexte entourant la tenue des groupes de discussion avec les intervenants

Nous avons prévu et avons effectivement conduit cinq groupes de discussion dans les différents centres « Urgence Femme » sélectionnés. Les groupes de discussion ont été menés avec la participation de quatre à cinq membres du personnel, ce qui représentait, pour trois des CEM identifiés, la totalité de l'équipe de travail. Ces discussions ont dû se tenir dans l'après-midi, compte tenu que le service est généralement ouvert au public le matin entre 8h00 et 13h00, puis de 14h00 à 15h30. Les seuls moments où pouvaient se tenir les rencontres correspondaient ainsi à cette période où aucune intervention directe n'est prévue, et qui est normalement destinée aux rencontres d'équipe et aux visites à domicile. Nous avons donc pris le temps de vérifier la disponibilité de chacun des membres de l'équipe, et nous avons procédé à ces groupes de discussion avec célérité, de manière à ne pas faire obstacle au travail des intervenants. Chaque groupe de discussion a duré une heure et demie à deux heures, plusieurs fois restreint pour des raisons de temps et de disponibilité des intervenants. Une autorisation du ministère de la Femme fut obtenue préalablement permettant aux intervenants de laisser de côté certaines tâches afin de participer à la recherche.

Les groupes de discussion se sont tenus dans les locaux du centre, de manière à faciliter la présence de tous les membres de l'équipe. Les intervenants se sont installés dans l'espace convenant le mieux à un partage sur leur expérience du travail interdisciplinaire et multisectoriel.

Chacun des groupes de discussion a été enregistré et a fait l'objet d'une transcription intégrale, puis d'un travail d'analyse qui fût par la suite traduit au français. Vu la complexité que peuvent receler les propos des intervenants s'exprimant en espagnol, nous avons encore ici eu recours au service de transcription d'une personne de la même culture, afin d'éviter que ne se perdent certaines des idées énoncées par les participants au groupe de discussion. Nous avons procédé par la suite à l'analyse et à l'interprétation des transcriptions et, là encore, nous avons demandé la participation de personnes extérieures à la recherche, principalement des experts sur le thème de la violence familiale et des droits des femmes, afin de vérifier que nous avons bien compris le sens des propos des participants.

Avant de débiter chacun des groupes de discussion, nous avons pris le temps de discuter pendant quelques minutes de tout et de rien avec les participants, afin de détendre l'atmosphère et de favoriser un partage d'opinion. Par la suite, nous avons présenté au groupe la nature de notre étude, ainsi que les objectifs poursuivis, de la manière suivante :

La rencontre d'aujourd'hui consiste à recueillir votre point de vue sur votre expérience de travail au Centre « Urgence Femme ». Plus spécifiquement, elle vise à connaître vos opinions sur les facteurs de réussite et les points à améliorer dans le fonctionnement du travail multidisciplinaire en intervention en violence familiale que propose le CEM, mais surtout l'intervention auprès des femmes victimes de violence de la part de leur conjoint. En fait, nous voulons votre point de vue quant à votre satisfaction face aux services que vous donnez ainsi que votre satisfaction en regard de vos interventions. Votre participation est importante, puisqu'elle contribue à préciser des éléments qui permettront, nous l'espérons, de mieux connaître les forces et les points à améliorer de l'intervention multidisciplinaire telle que proposée par le CEM, et de pouvoir enrichir les connaissances sur les services répondant aux besoins de femmes aux prises avec les mêmes difficultés dont vous êtes témoins tous les jours.

Une fois que les participants semblaient avoir bien saisi de quoi il était question, nous en profitons pour demander leur autorisation à ce que la discussion soit enregistrée. Par la même occasion, nous précisons à nouveau le caractère confidentiel et anonyme de la discussion, ainsi que la durée de celle-ci, soit environ 1hre 30. Finalement, nous mentionnions que chacune des personnes présentes se trouvait libre de mettre fin à l'entretien en tout temps, et que chacune était également libre de ne pas aborder les thèmes dont elle ne souhaitait pas parler, pour quelque raison que ce soit. Une fois tous ces éléments précisés, nous présentions le formulaire écrit de consentement, disponible à l'annexe C, en leur demandant d'en prendre connaissance et de le signer si elles étaient toujours d'accord pour participer à la recherche dans ces conditions. Une fiche signalétique pour chacun des intervenants présents comprenant des informations sur le contexte dans lequel se déroulait le groupe de discussion, des renseignements généraux sur les interviewés et, enfin, certaines données se rapportant plus spécifiquement à notre objet d'étude, telles la description de leurs tâches et le nombre de mois et d'années de service, était remplie. Les éléments de la fiche signalétique étaient les suivants : l'heure, la date, le lieu et la durée du groupe de discussion; l'âge, le sexe, le statut civil, le niveau de scolarité, la formation, le poste occupé au sein du CEM, le nombre de mois d'expérience à ce poste, une brève description des tâches liées au poste pour chacun des participants. Chacun des intervenants a rempli lui-même la fiche, au même moment que le formulaire de consentement. Puis nous lançons la consigne de départ qui était la suivante :

J'aimerais que vous me parliez du CEM, de comment il fonctionne...

Notre stratégie pour le groupe de discussion prévoyait aussi des sous thèmes que nous désirions aborder afin de nous permettre de mettre en lumière la perception des intervenants quant à leur expérience de travail. L'ordre dans lequel ces thèmes ont été abordés a varié, s'ajustant au contexte dans lequel se déroulait l'entretien. La grille d'entrevue, disponible à l'annexe C, présente ces thèmes que l'on peut diviser en cinq catégories :

- ⇒ le fonctionnement du CEM;
- ⇒ la perception des intervenants sur le travail qu'ils réalisent en équipe;
- ⇒ l'issue des cas vécus par les femmes qui viennent chercher de l'aide;
- ⇒ la perception des intervenants quant aux outils de travail proposés par l'État;
- ⇒ la situation particulière de la région où se trouve le CEM des intervenants rencontrés.

Quand cela était possible, une question était abordée afin de clore l'entretien sur une note plus générale. Cette question n'a pu être abordée avec tous les participants, mais dans quelques cas elle a permis d'ajouter à la perspective d'ensemble dans laquelle travaillent les intervenants des CEM. La question se formulait comme suit :

Au Pérou, les dix dernières années ont été porteuses de changements au sujet de la violence familiale et des services s'y rapportant, croyez-vous que le système de justice ait évolué (ou s'est amélioré)?

2.5.5 Observations liées au contexte des groupes de discussion avec les intervenants

Les personnes travaillant pour le MIMDES sont généralement confrontées à plusieurs évaluations ordonnées par le Ministère, et la ressemblance marquée de la recherche avec une évaluation du travail des intervenant(e)s pouvait se révéler un facteur limitant la confiance des participants envers la chercheuse. Il s'avérait dès lors important de réaffirmer la confidentialité et l'anonymat de la recherche, et qu'il ne s'agissait pas d'évaluer l'efficacité du travail des professionnels mais bien l'adéquation, les forces et les faiblesses de la ressource pour le traitement des situations de violence conjugale, en considérant tous les tenants et aboutissants de la problématique.

Cette préoccupation s'est avérée particulièrement fondée auprès d'une équipe de travail, la toute première avec laquelle un contact a été fait. Les intervenantes, toutes des femmes, avaient vécu des réaffectations et d'autres changements qu'elles avaient interprétés, à tort ou à raison, comme une réprimande pour avoir supposément émis des opinions qui n'étaient pas les bienvenues au sein du Ministère. Une des intervenantes avait par ailleurs participé à une recherche dans laquelle elle avait fait part de ses divergences d'opinion et critiques à l'endroit du Ministère, et interprétait sa mutation au centre de Villa el Salvador comme un moyen de lui faire saisir le mécontentement de ses supérieurs. La peur de représailles des intervenantes les a donc poussées à refuser de signer le formulaire de consentement. Malgré tous les efforts pour leur faire comprendre que le formulaire de consentement ne serait jamais remis à leur employeur et visait avant tout à protéger leurs droits en regard de la recherche, elles ont continué de refuser de le signer, mais ont néanmoins généreusement accepté de participer au groupe de discussion.

Aussi, plusieurs facteurs comme les appels, les consultations d'un autre membre du personnel qui n'assistait pas au groupe de discussion, et des considérations personnelles en ont souvent marqué la tenue, mais les allées et venues du personnel ont été traitées avec beaucoup d'ouverture et de souplesse. La conversation ne fut jamais interrompue, et les personnes se réintégraient sans plus de dérangements ou de conséquences sur le déroulement de l'entrevue ou son enregistrement une fois leur tâche accomplie.

Enfin, à quelques reprises le bruit ambiant ou la chaleur sont devenus des obstacles pour la concentration sur le thème de l'entrevue ou pour l'enregistrement de l'échange. Cependant les intervenants, habitués à travailler dans ces conditions, n'ont fait montre d'aucune retenue et ont participé avec beaucoup d'enthousiasme à l'entrevue.

2.5.6 Profil des victimes rencontrées

Malgré le fait que le CEM reçoive toutes les victimes de violence familiale, les personnes que nous avons interviewées sont toutes des femmes, puisque nous cherchions à connaître spécialement le point de vue des femmes victimes de violence conjugale au sujet des services proposés par le Centre « Urgence Femme ».

Les femmes interviewées recouvrent des catégories d'âge très éloignées l'une de l'autre, ce qui s'explique par le fait que, traditionnellement, les femmes attendent parfois très longtemps avant de dénoncer les faits, alors que les femmes plus jeunes, plus au fait des services disponibles, y ont recours plus rapidement. La plus jeune des femmes rencontrées appartenait au groupe des 20 à 29 ans, alors que la plus âgée appartenait à la catégorie des 60 ans et plus. La majorité des femmes interviewées appartiennent toutefois au groupe des 30 à 50 ans, et ce dans toutes les zones couvertes par la recherche. Une grille permettant de prendre connaissance du profil des femmes que nous avons rencontrées est disponible à l'annexe B.

Les femmes vivent rarement seules. En moyenne, entre cinq et six personnes partagent la même maison qu'elles. Environ la moitié d'entre elles habitent toujours avec leur agresseur. Les autres personnes occupant la même résidence que les femmes interviewées, à part les conjoints et les enfants, sont généralement les parents, les frères, les soeurs, les beaux-parents, et d'autres membres de la famille. Toutes les femmes interviewées avaient des enfants, la moyenne du nombre d'enfants par femme étant de 2,7, allant de un à cinq. Le groupe d'âge moyen de tous les enfants se situe dans la catégorie des 15 à 19 ans.

Les femmes présentent un niveau d'éducation différent selon la zone où elles sont allées chercher de l'aide. Comme les femmes se présentent au service correspondant au secteur où elles résident, nous pouvons observer que les femmes de Villa el Salvador, le quartier « jeune », possèdent le plus bas niveau d'éducation, plus de la moitié d'entre elles (5/7) ayant débuté ou complété un niveau d'éducation primaire. Les femmes de Lima présentent pour leur part le niveau d'éducation le plus élevé, avec presque la totalité des interviewées (6/7) ayant au moins complété leur secondaire.

Les femmes interviewées dans la zone de Villa el Salvador présentent un profil particulier quant à leur état civil. La majorité d'entre elles (4/7) sont des conjointes ou ex-conjointes de fait de leurs

agresseurs, alors qu'une seule femme de la zone de Lima et deux de la zone de San Luis sont des ex-conjointes de fait, les autres ayant plutôt été mariées ou l'étant encore aujourd'hui.

La majorité des femmes interviewées travaillent, sauf pour la zone de San Luis, où la majorité d'entre elles (4/7) s'occupent de leur foyer ou sont à la retraite. La presque totalité des femmes interviewées dans la zone de Villa el Salvador (6/7) travaillent.

Le revenu familial mensuel dépend très souvent de l'apport des autres personnes de la famille partageant le domicile des femmes rencontrées. Ainsi on peut noter que le revenu des femmes de Villa el Salvador ne dépasse pas 500 soles pour cinq d'entre elles⁵⁶. La grande majorité des femmes rencontrées (18/21) déclarent un revenu familial mensuel ne dépassant pas 1500 soles (soit environ 682\$ dollars canadiens), et onze d'entre elles ont un revenu mensuel de moins de 500 soles par mois⁵⁷.

Les femmes ont surtout vécu de la violence physique et psychologique, qui était à la fois dirigée envers leurs enfants (violence physique ou psychologique), de la part de leur conjoint ou ex-conjoint. Une seule des femmes rencontrées dans la zone de Lima mentionne avoir vécu de la violence sexuelle, tandis que cinq des femmes des deux autres zones affirment avoir vécu ce type de violence. Il est intéressant de noter que toutes les femmes disent avoir vécu de la violence psychologique, ce qui démontre une nette évolution dans la perception à l'égard de ce type de violence et la reconnaissance de son existence; les femmes victimes, tout comme les policiers, ne la mentionnaient pratiquement pas dans le passé.

2.5.7 Profil des intervenants ayant participé aux groupes de discussion

Les intervenants ayant participé aux groupes de discussion sont en grande majorité des femmes, soit 84% de l'ensemble des participants. Les centres de Villa el Salvador et Huancayo comptent une équipe composée uniquement de femmes. Une grille du profil des intervenants rencontrés est disponible à l'annexe B.

Les intervenants rencontrés appartiennent en majorité au groupe des 40 à 49 ans, mais près de la moitié (44%) ont entre 20 et 39 ans.

⁵⁶ Le nouveau sol est la devise actuelle utilisée au Pérou. Un nouveau sol équivaut environ à 0,45\$ canadiens.

⁵⁷ À titre comparatif, l'Institut national de statistique et informatique (INEI, 2002) estime que 54,8% de la population, en 2001, était pauvre, c'est-à-dire qu'un peu plus de la moitié de la population du Pérou avait un niveau de dépenses insuffisant pour pouvoir acheter le panier de consommation de base. De plus, l'Institut évalue qu'environ le quart des personnes habitant au pays pouvait, en 2001, être considéré en état d'extrême pauvreté. Ces personnes pouvaient se permettre des dépenses inférieures au coût du panier d'aliment de consommation de base, comportant une ingestion adéquate de calories nécessaires à la santé et au développement de la personne. L'INEI estime que la ligne subjective qui détermine le seuil de pauvreté est d'environ 103 soles par mois per capita (INEI, 2002 :103).

La profession la plus représentée au sein des personnes interviewées est le droit, neuf travailleurs étant avocats et deux d'entre eux ayant fait leurs études dans ce domaine sans cependant en détenir le titre. Suit de près la psychologie, avec six des travailleurs rencontrés ayant étudié dans ce domaine. Les deux professions mises ensemble représentent plus de la moitié des intervenants interviewés (17/25) ce qui est représentatif des équipes travaillant dans les CEM que nous avons retenus aux fins de l'étude. Les personnes chargées de l'admission et celles travaillant à titre de promoteurs du centre présentent souvent des formations dans l'une ou l'autre de ces deux professions. Chacun des CEM compte, par ailleurs, une personne formée en travail social.

Le CEM de Lima bénéficie de la présence de deux équipes complètes pour intervenir auprès des victimes de violence, ce qui explique pourquoi deux avocats ont participé au groupe de discussion dans ce centre. Une médecin légiste a participé au groupe de discussion de Lima, ce qui a enrichi le contenu de l'entretien. Nous avons pu compter sur la présence de la responsable du module pour les enfants uniquement pour le groupe de discussion à Huancayo, ce qui a aussi beaucoup apporté au contenu recueilli.

Les intervenants des CEM retenus pour notre étude ont soit peu d'expérience, soit ils ont accumulé un bon nombre d'années d'expérience au sein de l'organisation. Sept des 25 personnes rencontrées occupent un poste depuis un an ou moins au centre « Urgence Femme », alors que onze d'entre elles y cumulent trois ans et plus d'expérience.

2.6 L'analyse du matériel

2.6.1 Les éléments d'analyse

Le travail d'analyse comme tel a été précédé de deux étapes très importantes : la retranscription intégrale du discours de interviewés, ainsi que la vérification auprès de spécialistes de la compréhension par la chercheuse des récits de ceux-ci, tant pour les victimes que pour les intervenants. Une fois les entrevues et le contenu des groupes de discussion retranscrits et leur compréhension vérifiée, nous avons lu à plusieurs reprises le matériel, afin de nous en imprégner le plus possible. D'une première lecture nous avons tiré des commentaires, des notes analytiques et méthodologiques qui ont soutenu l'analyse approfondie réalisée par la suite.

Nous avons ensuite mené le travail d'analyse en deux étapes différentes. Dans un premier temps, nous avons réalisé une analyse verticale du matériel. Ceci implique que nous avons vérifié si les thèmes préétablis dans les grilles de cueillette se retrouvaient dans chacune des entrevues et des comptes-rendus des groupes de discussion, et si d'autres thèmes qui n'avaient pas été prévus à l'origine

surgissaient. Dans un deuxième temps, nous avons mené une analyse horizontale du matériel, pour chacun des deux groupes d'acteurs. Une analyse horizontale des 21 entrevues réalisées avec les femmes victimes a été effectuée et une analyse, toujours horizontale, des cinq groupes de discussion tenus avec les intervenants a été produite. Cette procédure nous a permis de mettre les entrevues et les transcriptions des groupes de discussion en rapport les unes avec les autres, et de pouvoir dégager les thèmes récurrents, les convergences et les divergences dans le discours des interviewés au sujet d'un même thème, en plus de voir apparaître des récits d'expérience qui se distinguaient les uns des autres sur certains aspects et se rapprochaient sur d'autres aspects. Nous avons procédé au découpage de notre matériel en fonction des différentes catégories que nous voyions émerger, ce qui nous a permis de construire le schéma d'analyse définitif du matériel recueilli.

Le fait d'ordonner les thèmes et sous thèmes, tant pour les entrevues que pour les groupes de discussion, a bien sûr influencé la lecture du matériel recueilli. Mais il reste que nous croyons avoir découvert les informations les plus pertinentes dans la mise à jour de la perception des femmes victimes de violence conjugale clientes du CEM et des intervenants rencontrés y oeuvrant quant à l'approche interdisciplinaire et multisectorielle qu'il propose.

2.6.2 Éléments de réflexion sur la nature des données

Les femmes ayant participé aux entrevues étaient parfois très à l'aise pour parler, parfois pleuraient et se montraient brèves dans leurs réponses. De façon générale, cependant, elles ont fait montre d'une grande générosité et d'ouverture pour parler de leur situation. Plusieurs d'entre elles ont eu de la difficulté à qualifier le service reçu au CEM, répétant que le service leur avait paru très bien, mais ne donnant pas d'autres détails. Quelques autres étaient plutôt volubiles et devaient parfois être ramenées sur le sujet de l'entrevue. Une femme nous a paru fournir un très grand effort pour participer à l'entrevue, qui s'est par ailleurs terminée abruptement lorsqu'elle a dit qu'elle pensait en avoir assez dit, que c'en était assez pour elle. Nous avons respecté son choix, et vu rapidement les questions liées aux données sociodémographiques, puisque nous avons couvert tous les thèmes et en étions à la fin de la grille d'entretien prévue.

Quelques-unes des femmes interviewées étaient parfois très difficiles à suivre, faisant le récit décousu de leur histoire de violence, utilisant plusieurs patois et expressions qui rendaient plus difficile la compréhension de leur histoire. Heureusement notre expérience antérieure avec des femmes victimes de violence de culture péruvienne a permis de limiter notre incompréhension. Lorsque nécessaire, le recours à des explications formulées par l'interviewée ou la consultation des experts ont clarifié les propos des participantes, ne laissant aucun doute sur le sens de leurs propos.

Du côté des groupes de discussion, nous notons qu'il n'était pas toujours facile de faire en sorte que les intervenants se donnent la réplique lors de l'exercice. Les intervenants répondaient aux questions posées, mais ils avaient tendance à ne parler que lorsque la question relevait précisément de leur champ de compétence. De cette façon, par exemple, la responsable de l'admission parlait de l'accueil et des statistiques de fréquentation du centre, mais n'ajoutait rien aux commentaires faits par ses collègues de travail sur d'autres thèmes d'intérêt, à moins d'être directement questionnée par la chercheuse. De plus, le contexte de changement au sein du Ministère, insécurisant et instable, a pu conduire les personnes à nuancer leurs propos ou tout simplement à s'autocensurer. Enfin, la présence d'une enregistreuse a pu influencer la nature des propos tenus par les participants mais nous avons le sentiment que la présence de celle-ci a vite été oubliée dans le feu des discussions.

D'autre part, nous avons réalisé trop tard qu'il aurait fallu élargir les démarches de prise de contact, en plus du ministère de la Femme, au ministère de l'Intérieur pour les policiers, et au ministère public pour les procureurs, afin de pouvoir les compter parmi les participants aux groupes de discussion. Nous avons tout de même pu profiter de la présence de la médecin légiste rattachée à une des équipes, appelée à participer par la coordonnatrice du CEM, ce qui démontre une très bonne collaboration entre les différents intervenants.

2.7 Limites de la recherche

Plusieurs imprévus liés au fait de mener une recherche dans un autre pays peuvent surgir et constituer des obstacles non négligeables à sa réalisation. Aussi la recherche dans une autre langue que celle d'origine de la chercheuse implique la traduction de l'espagnol au français, et vice-versa. Les entrevues ont été traduites en tentant de respecter avec justesse les propos des personnes rencontrées et des mesures ont été prises, notamment la consultation d'experts agissant auprès des victimes de violence conjugale ou en intervention multisectorielle, afin de s'assurer de la justesse de cette traduction.

De plus, comme il s'agit d'une recherche menée à l'étranger, les effets des cultures différentes de la chercheuse et des interviewés ont pu jouer dans la compréhension de la réalité que nous souhaitions aborder. Encore ici le recours à des experts a été d'un grand secours. Le choix du vocabulaire a notamment été très important afin de nous amener à mieux comprendre ce que nous voulions connaître. Il n'est pas certain que les définitions choisies dans la présente recherche soient les mieux à même de refléter les concepts abordés par les interviewés, et les perceptions des personnes rencontrées. Il a été très important d'être ouverte aux nuances des mots et de faire preuve de flexibilité dans les stratégies utilisées afin d'arriver à recueillir le matériel qui nous a permis de mettre en lumière ce que pensent les victimes et les intervenants de l'approche des CEM.

Il est à noter que nous nous sommes limitée aux cas impliquant des femmes victimes de la part de leur conjoint, ce qui ne constitue aucunement la totalité des cas traités par les centres « Urgence Femme ». Nous avons pris cette décision afin de permettre les parallèles avec la réalité du Québec, où la violence conjugale touche majoritairement des femmes, agressées par leur conjoint masculin, et pouvoir faire des réflexions sur la pertinence de l'approche péruvienne dans ce contexte. Il reste que les données et les propos relatés par les intervenants tiennent souvent compte des autres réalités de l'intervention des CEM, lequel intervient en regard de la famille en entier, considérant tous les problèmes de violence à l'intérieure de celle-ci.

Cette recherche ne tente pas de dresser le portrait exact de la situation des CEM au Pérou. La perception des personnes à l'égard des CEM et du travail interdisciplinaire et multisectoriel n'est d'aucune façon représentative des perceptions de tous les acteurs impliqués, mais elle aura permis, sans doute, de tracer un portrait des aspects positifs et des éléments à améliorer dans le fonctionnement de l'équipe interdisciplinaire et multisectorielle créée par le ministère de la Femme. Nous verrons ces différents aspects au cours des prochains chapitres en vue, ultérieurement, de mettre en lumière l'intérêt particulier que revêt cette initiative pour inspirer des changements positifs dans les services mis en place au Québec en violence conjugale.

**Chapitre III : Les centres « Urgence Femme » tels que perçus
par les femmes victimes de violence conjugale qui s'y
adressent**

Ce chapitre présente le résultat des entrevues réalisées avec les femmes victimes de violence ayant cherché de l'aide dans un centre « Urgence Femme ». Les femmes ont cherché cette aide, parfois de leur propre initiative, parfois encouragées par leurs proches. Différents services ont ainsi été mis à contribution, mais n'ont pas toujours su comprendre et répondre à leurs besoins ou à leurs désirs, confient les interviewées. Elles ont finalement abouti au CEM qui aura fait une différence, assurent-elles. Les répondantes exposent, bien au delà des points positifs qui caractérisent le CEM et la comparaison avec les autres ressources, ce qui le distingue et leur a permis de vivre de véritables changements dans leurs situations, en particulier de reconstruire leur estime d'elles-mêmes.

Nous nous attarderons à mettre en contexte la recherche d'aide des femmes rencontrées en dressant un bref portrait de la violence qu'elles ont subi de la part de leur conjoint, des réactions de leurs proches et de leur appréciation des autres ressources qu'elles ont parfois consultées avant de s'adresser au CEM. Nous verrons ensuite plus en détails ce qui caractérise l'intervention que propose le CEM, selon les victimes, et ce qui contribue à le rendre unique. Les victimes émettent quelques critiques, parfois accompagnées de suggestions dans le but de permettre à la ressource de répondre encore plus adéquatement à leurs attentes. Après avoir exposé ces principales critiques et suggestions, nous verrons ce que retirent les femmes de leur expérience du CEM, au delà de la réponse concrète à leur situation de violence.

3.1 Formes et circonstances entourant les expériences de victimisation vécues par les femmes victimes de violence s'adressant au CEM

3.1.1 L'histoire de violence qu'ont vécue les femmes

Chacune des femmes rencontrées présente une histoire de violence particulière, mais il reste que dans l'ensemble, les histoires suivent une même trajectoire. Des points de convergence peuvent nous permettre d'illustrer dans les grandes lignes ce qu'ont vécu les femmes que nous avons interviewées. Nous avons cependant cru pertinent de présenter à l'annexe D les expériences vécues par chacune d'entre elles, pour en rendre possible la consultation. Nous croyons qu'une courte présentation des éléments principaux liés au vécu de violence des femmes nous permettra ici de faire rapidement connaissance avec elles et saisir la portée des commentaires qu'elles ont partagés avec nous. Il est à noter que chacune des femmes s'est vue attribuer un nom fictif, permettant de préserver son anonymat.

Toutes les femmes que nous avons rencontrées ont des enfants. Les femmes ont toutes vécu de la violence psychologique, parfois augmentée de la violence que leur conjoint a infligé devant elles à leurs enfants. Parmi les stratégies déployées par les conjoints pour dénigrer les femmes, les insultes, les

menaces de les abandonner et de ne plus leur donner d'argent sont monnaie courante. Quelques femmes nous ont confié avoir été témoins de l'infidélité de leur conjoint.

Les femmes vivent presque toutes encore dans la même maison que leur agresseur, avec plusieurs autres personnes. Dans plusieurs des cas, les femmes ont été jetées à la rue par le passé et sont par la suite retournées vivre avec leur conjoint. Quelques-unes se sont cependant séparées, mais partagent toujours le même domicile, avec leurs enfants. Certaines femmes ont affirmé être harcelées par leur conjoint afin qu'elles laissent tomber leur plainte, ou pour qu'elles acceptent de reprendre la vie conjugale.

Plusieurs des femmes victimes de violence physique observent que leur conjoint avait bu lorsqu'il les a agressées. Parmi toutes les femmes que nous avons rencontrées, celles de Villa el Salvador ont vécu une violence physique plus grave que leurs consœurs, souvent accompagnée de violence sexuelle.

Plusieurs des femmes que nous avons rencontrées avouent avoir pensé au suicide.

3.1.2 Les motifs amenant à chercher de l'aide

Face à la situation de violence qu'elles vivent, les femmes victimes de violence conjugale finissent par chercher de l'aide. Elles affirment généralement le faire afin de protéger leurs enfants ou des tiers ou, tout simplement, parce qu'elles n'en peuvent plus :

Je crains pour les enfants qui vivent dans un tel climat, demain ou plus tard, qu'arrivera-t-il d'eux, si leur père continue d'avoir cette attitude? (...)Maintenant je vais aller jusqu'au bout pour qu'il ne fasse plus des siennes, je le fais surtout pour les enfants. (Blanca⁵⁸, 44 ans)

J'étais désespérée, je n'en pouvais plus. (Maria, 38 ans)

La plupart réalisent l'urgence de la situation lorsque leur agresseur s'en prend aussi à leurs enfants ou lorsque ceux-ci sont témoins de la violence de leur père envers leur mère. Plusieurs d'entre elles ont réalisé que la violence persistait et même, souvent, s'amplifiait, et que c'en était trop pour elles. Il arrive aussi que l'intervention d'une tierce personne pousse la victime à agir. Ainsi, la mère de Maritza a été témoin d'un événement de violence, et c'est lorsqu'elles sont tombées dans les bras l'une de l'autre, par la suite, qu'elle s'est décidée à chercher de l'aide :

La douleur de ma mère m'a fait réfléchir: « Maman, je ne vais plus verser de larmes, je vais aller jusqu'au bout. » Elle m'a embrassée et nous nous sommes mises à pleurer toutes les deux. (Maritza, 50 ans)

Ximena, elle, a été abandonnée par son mari et s'est retrouvée sans ressources, ce qui l'a poussée à chercher de l'aide :

⁵⁸ Nous rappelons que les prénoms des femmes interviewées, au nombre de vingt-et-une (21), ont été modifiés afin de préserver l'anonymat. Un nom fictif leur a été attribué.

Ce qui m'a poussée à chercher de l'aide. (...) Je mène un procès au père de mes enfants pour une pension alimentaire, parce qu'il ne me donne pas de pension et il a abandonné toute considération envers ma personne. (Ximena, 40 ans)

Pour Maria, c'est la visite du professionnel et ses paroles qui ont motivé la femme à chercher de l'aide pour en finir avec la violence :

J'ai rencontré la docteure (sic : avocate) Pérez avant de me présenter ici. Elle était venue à ma boutique et elle m'a dit : « Dénonce-le, si tu ne le fais pas, ça continuera de la même manière » (...) c'est pour ça que je suis venue, c'est pour ça que j'ai maintenant le courage de continuer avec mes papiers. (Maria, 38 ans)

Finalement, Patricia, qui a subi toutes sortes de violence sur une longue période, dit avoir eu un affrontement avec son mari et a préféré chercher de l'aide avant que celui-ci ne la dénonce :

Il va me dénoncer et je ne vais rien faire? Maintenant oui, je dois m'en aller. (Patricia, 37 ans)

3.1.3 L'abandon de démarches antérieures

Pour la plupart des femmes, le CEM n'est pas le premier lieu où elles viennent chercher de l'aide. Elles ont eues des contacts avec d'autres ressources, et parfois ont abandonné le processus de plainte de violence familiale qu'elles avaient commencé. Plusieurs raisons sont invoquées par les femmes interviewées pour expliquer le fait qu'elles n'aient pas poursuivi les démarches entamées auprès du système judiciaire. Ces multiples raisons englobent peu d'éléments positifs permettant de considérer que les actes de violence se sont résorbés et que la situation s'est améliorée. Malgré tout, Carolina évoque les promesses que lui a faites son conjoint, et qui ont été respectées:

Je n'y suis plus allée car mon conjoint s'est calmé et il me disait: « Non, il n'arrivera plus rien, je ne te dérangerai plus », et c'est ce qui s'est réellement passé, je n'ai pas continué ce que j'aurais dû poursuivre. (...) Je n'y suis pas allée, parce qu'il n'a pas continué à me harceler, j'ai laissé ça comme ça. (Carolina, 45 ans)

Cependant, les raisons d'abandonner sont généralement négatives. Elles englobent différents problèmes liés tant à la situation de dépendance de la femme qu'à la difficulté d'accès aux services appropriés.

Ainsi, certaines femmes affirment avoir abandonné leur plainte parce qu'elles n'avaient pas les moyens de payer leur transport pour se rendre aux instances et continuer le processus judiciaire, alors que d'autres ne pouvaient pas s'absenter de leur travail. Quelques femmes disent avoir laissé tomber le processus parce qu'elle ne rencontraient aucune aide ni justice. Martiza, par exemple, estime qu'elle perdait son temps, en laissant son travail et ses enfants pour pouvoir se rendre au commissariat de police déposer une plainte et dit s'être résignée:

Je me suis dit: « Ici il n'y pas de justice, je perds mon temps, je laisse mon travail et mes enfants... Non, plus maintenant, je continuerai d'endurer. » (Martiza, 50 ans)

Quelques-unes déplorent l'accueil de certains services et l'intervention plutôt laxiste qu'elles y ont reçu, principalement à la police:

Parce que je ne voyais pas l'intérêt, j'ai vu beaucoup de paresse, et pour ce qui est du temps, j'allais au poste et les policiers commençaient à m'embêter. Je me suis retirée et j'ai laissé tomber en pensant que les choses allaient s'améliorer. (Cecilia, 39 ans)

Consuelo, pour l'une, soutient que les policiers souvent ne comprennent pas la situation que vivent les femmes, et qu'elle s'est découragée, estimant qu'elle perdait son temps et son argent lorsqu'elle s'est rendue compte qu'ils ne s'occupaient pas d'elle:

Ils ne savent pas quels sont nos motifs d'endurer. (Consuelo, 36 ans)

Des femmes abandonnent aussi à cause du temps nécessaire aux différentes étapes du processus judiciaire. Celles-ci sont déçues de voir que le processus est si long, pour si peu de résultats:

Ça a pris un mois (chez les policiers), et là je n'y suis pas allée, lui non plus. (Betty, 42 ans)

On se décourage parfois. Pourquoi, si on n'est pas écoutée? Je dépense pour mon transport, j'y consacre du temps, je dois laisser mes enfants avec leur grand-père, les laisser pour qu'on ne s'occupe pas de moi. (Consuelo, 36 ans)

3.1.4 Les réactions de la famille

Au Pérou, la famille est très importante. Elle est le support de chacun des individus qui la compose, et les personnes d'une même famille vivent très souvent à plusieurs sous le même toit, pour pallier entre autres aux conditions économiques difficiles. La famille épaulé mais aussi se mêle de la vie de ses membres. Toutes les femmes mentionnent que leur famille a réagi face à la découverte de la violence qu'elles ont vécue. Dans la majorité des cas, les femmes disent avoir reçu de l'aide de la part d'au moins un membre de leur famille, une soeur, un frère, un parent, ou encore une personne ayant un lien plus lointain, une cousine par exemple. Tania indique avoir reçu plusieurs conseils de sa famille, particulièrement de sa mère. Les membres de sa famille essayaient de la convaincre de laisser son conjoint, lui disant :

« Sépare-toi de cet homme, il ne te convient pas. » (Tania, 38 ans)

Mais elle refusait de les écouter car elle ne voulait pas qu'ils se mêlent de ses problèmes. Elle se séparait alors un temps, puis elle retournait vivre avec lui. Tania raconte :

Je me séparais de lui pour une semaine, un mois, et je retournais avec lui, et ma famille ne voulait plus s'en mêler. (Tania, 38 ans)

L'aide de la famille étant parfois temporaire, les femmes sont inquiètes, comme l'indiquent les propos de Blanca:

Si ma soeur ne peut plus me garder beaucoup plus longtemps, où vais-je aller? (Blanca, 44 ans)

D'un autre côté, plusieurs femmes signalent n'avoir pas bénéficié de beaucoup d'appui de la part de leur famille ou, encore, que les membres de leur famille se sont fatigués d'avoir à toujours les aider. Plusieurs ont même dû affronter le jugement de leur famille envers elles et leurs décisions. Les mères

de quelques-unes se sont en effet interposées, demandant à leur fille de pardonner au conjoint, notamment pour le bien des enfants :

Mais ma mère m'a fait y retourner, elle m'a dit: « Non ma fille, pardonne-lui pour le bien de tes enfants. » (Cecilia, 39 ans)

Dans le cas de Ximena, sa mère a exigé, sans succès, qu'elle se conforme et obéisse à son mari :

« Comment vas-tu faire une chose pareille contre le père de tes enfants, c'est ton mari! » (Ximena, 40 ans)

Quant à Maria, elle essuie les foudres de son cousin qui la culpabilise:

« Tu vois? Pourquoi tu t'es fourrée avec un homme que tu ne connais pas? Tu es devenue comme folle, tu t'es fait du tort. » (Maria, 38 ans)

Patricia, qui était retournée se réfugier à la maison de ses parents au tout début de la violence, a été confrontée au rejet de son père lorsqu'elle a décidé de retourner vivre avec son conjoint. En outre, celui-ci a réclamé qu'elle lui laisse son petit-fils:

« Non ma fille, si cet homme t'a frappée devant ma personne, s'il n'a pas eu le moindre respect envers ma personne, il en aura encore moins envers toi. Si tu veux t'en aller avec cet homme, vas-y, mais laisse-moi mon petit-fils. (...) Bon, tu pars ma fille, je suis désolé, mais à partir de maintenant ne comptes plus sur moi. Prends pour acquis que je n'existe plus, que je ne suis pas ton père, parce que tu préfères cet homme à moi et à ton fils. » (Patricia, 37 ans)

Carolina, pour sa part, déplore que personne, pas même sa famille, ne lui a proposé de chercher une solution ou de l'aider, mais elle a tout de même tenté de trouver de l'aide auprès de son beau-frère en lui écrivant, sans succès :

Il n'y a eu personne, pas même dans ma famille, qui a dit: « Tu dois le faire (le dénoncer), peu importe qu'il te dise qu'il ne veut pas. » (...) Mon beau-frère, la dernière fois qu'il est venu par ici, il a plus ou moins vu la situation. Je lui ai écrit. (...) Mes enfants m'ont dit que leur père les avait appelés et leur a dit: « Dites à votre mère qu'elle n'embête plus ma famille. » (Carolina, 45 ans)

Les parents du conjoint sont de leur côté très souvent au courant de la situation. Parfois la famille demande à leur belle-fille de ne pas parler, et d'endurer. Le beau-père de Consuelo l'a fait, impliquant encore ici les enfants:

« Mais tu dois l'endurer, c'est le père de tes enfants, tu ne peux pas séparer tes enfants de leur père. » (Consuelo, 36 ans)

Par contre Patricia admet avoir reçu beaucoup d'aide de ses beaux-frères et belles-soeurs, qui ont cherché des solutions avec elle, et l'ont encouragée à dénoncer l'agresseur. Encore ici, la préoccupation pour les enfants paraît avoir joué un rôle:

« Tu veux que tes enfants passent par la même chose? Vas-y, retourne au MIMDES pour qu'ils t'orientent et t'enseignent qu'il y a des lois qui l'obligent à te respecter. Tu es maintenant une femme plus vieille, mais pas tes enfants. » (Patricia, 37 ans)

En voyant qu'il n'y avait aucun résultat, son beau-frère lui conseille d'aller le dénoncer directement au procureur:

« Demain à la première heure vas-y, dis que tu as reçu des menaces, et dénonce-le au procureur. Mais pas à la police, parce que la police... Jusqu'à maintenant tout un mois est passé et elle n'a rien fait. » (Patricia, 37 ans)

Après un certain temps, la situation n'a toujours pas changé et son ex-conjoint continue de harceler toute la famille. Ses beau-frère et belles-soeurs lui suggèrent alors de se faire elle-même justice, en l'humiliant en public:

« La prochaine fois qu'il va à la maison, attrape-le avec tes enfants et appelle les voisines, et qu'il reçoive une leçon. Déshabille-le (...) La prochaine fois qu'il vient, ne le laisse pas s'enfuir. Peu importe si tu n'appelles pas le policier. Premièrement déshabille-le pour le punir, coupe-lui les cheveux, quand il voudra s'échapper tire-lui de la terre pour qu'il ne puisse plus voir. » (Patricia, 37 ans)

Patricia aura finalement suivi ce plan, ce qui lui vaut maintenant de se retrouver au banc des accusés.

Plusieurs femmes, comme Maria, confient avoir reçu tout l'appui de leurs enfants, qui les ont encouragées à chercher de l'aide, ou à échapper à la violence:

« Ça serait mieux que tu partes, maman, même si c'est par le toit. Sauve-toi, parce que si papa te fait du mal, qu'est-ce qui nous arrivera? » (Maria, 38 ans)

La meilleure preuve est que tous mes enfants me donnent leur appui (...) « Nous voulons qu'il soit loin », qu'ils me disent : « Tout le mal qu'il nous a fait, le manque de confiance qui a fait que nous nous sommes séparés. » (Helena, 46 ans)

Maria raconte que ses enfants vont travailler seuls à l'entreprise familiale, et ils la rassurent sur leur futur:

« Maman, ne t'inquiètes pas, on va grandir, on va être des entrepreneurs, et tu ne vas pas être mal. On va t'acheter une autre maison et on va vivre ailleurs qu'ici. » (Maria, 38 ans).

Les enfants ont toutes sortes de réactions face à la violence, parfois des réactions physiques en réponse à la violence vécue, parfois des réactions de rejet envers leur père.

Mon fils lui a dit : « Je suis écoeuré! Pourquoi tu es comme ça? Pourquoi tu ne pars pas de la maison? Est-ce que c'est toi qui nous fais vivre? » (Patricia, 37 ans)

Andrea raconte que plusieurs fois son fils a arrêté son conjoint lorsque celui-ci tentait de la frapper :

Plusieurs fois le plus vieux m'a défendu quand il voulait me frapper, il l'a saisi. (Andrea 56 ans)

Helena, quant à elle, explique qu'une de ses filles a eu des problèmes à l'école à cause de la violence, pendant qu'une autre de ses filles perdait ses cheveux et commençait à bégayer :

Une de mes filles, qui s'appelle Rachel, elle étudiait et ça allait très mal. (...) Une de mes plus jeunes filles, suite à ce problème, a commencé à perdre ses cheveux et elle a commencé à bégayer. (Helena, 46 ans)

Patricia raconte que sa fille urinait au lit tellement elle avait peur, lorsque son père venait crier et frapper aux murs de la maison pour y entrer, durant la nuit. Son fils confie avoir pensé au suicide:

Mon fils m'a dit: « Maman, je ne veux pas vivre ces problèmes une nuit de plus, un jour je vais disparaître. » (...) Il me dit: « Maman, si un jour tu ne me trouves pas, ne t'inquiètes pas, je serai en paix. » Il voulait se suicider, se tuer. (Patricia, 37 ans)

L'indifférence du père envers eux amène parfois les enfants à le rejeter complètement et à prendre le parti de leur mère, comme c'est le cas pour Maria:

« On ne va plus avoir besoin de mon papa, parce que c'est comme s'il était mort pour nous, il ne vient que pour nous agresser, il ne pense qu'à lui ou il ne pense qu'à la famille étrangère. » (Maria, 38 ans)

Mais les enfants souvent écoutent davantage ce que leur dit leur père et, comme le relatent Hilaria et Maritza, ils choisissent de le croire et se rangent de son côté:

Il leur a menti. (...) Les enfants croient leur père. (Hilaria, 46 ans)

Il lui a fait croire que je voulais l'envoyer à Lurigancho (pénitencier). (...) Ma fille croit tout ce qu'il lui dit, pas ma parole, pour elle tout ce que je fais lui semble être mal. (Maritza, 50 ans)

3.2 Recherche d'aide

Les femmes cherchent de l'aide un peu partout, mais généralement elles s'adressent aux services pertinents en matière de violence familiale. Les services les plus sollicités sont la police, les agents de sécurité de la municipalité, la ligne d'aide pour les femmes et le centre « Urgence Femme ». Norma a d'abord cherché de l'aide à l'INABIF⁵⁹, et une personne l'a alors référée au CEM en lui disant:

« Vas là-bas, là ils vont t'aider en un seul endroit (...) il n'y aura aucun problème. » (Norma, 29 ans)

Quelques-unes ont aussi eu de l'aide de la part de leur entourage, que ce soit à l'intérieur de leur famille, de la part d'ami(e)s ou de voisin(e)s. Une amie a insisté pour faire voir Hilaria par un médecin à l'hôpital, lui disant:

« N'importe quoi peut t'arriver. » (Hilaria, 46 ans)

L'aide peut aussi venir dans un premier temps d'une source totalement étrangère comme ce fut le cas pour Martiza, qui relate la réaction d'une dame qu'elle a croisée dans la rue:

Une dame m'a trouvée toute pleine de bleus, elle m'a dit: « Pourquoi tu es comme ça? (...) Tu es idiote, ils nous ont donné le commissariat des femmes. » Je lui ai dit: « J'y suis allée plusieurs fois, mais les plaintes ne se sont jamais enregistrées. » Elle m'a dit: « Non, maintenant, ils nous considèrent, maintenant ils te rendent justice, si il continue de te maltraiter, soit un peu plus astucieuse, pense à tes enfants, fais-le pour tes enfants, pas pour toi. » (Maritza, 50 ans)

Encore ici on voit bien que la préoccupation face aux enfants est souvent présente. Ce qu'une amie dit à Carmen le montre une nouvelle fois:

« Pourquoi endures-tu depuis autant de temps? Ça fait tellement d'années que tu endures ton mari, tu traumatises ton enfant. » (Carmen, 40 ans)

Le bien-être des enfants peut être à la base des propositions formulées par l'entourage comme ce fut le cas pour Betty, qui se fait dire par ses amies:

⁵⁹ L'INABIF est l'institut national de bienfaisance pour l'enfance et la famille du Pérou.

« Ça n'est pas bien, comment vas-tu t'en aller de ta maison? Qu'il s'en aille, lui, comment vas-tu t'en aller avec tes petits enfants, ils vont souffrir, dans une maison étrangère. » (Betty, 42 ans)

Parfois les voisins ne se rendent pas compte des événements de violence, jusqu'à ce qu'un événement vienne tout changer. Ainsi, Patricia raconte que lors d'un affrontement avec son ex-conjoint se déroulant dans la rue, une voisine a écouté pour la première fois de quelle façon celui-ci s'adressait à elle et à ses enfants, elle a en a été choquée et sa perception a changé:

« Mon Dieu, comment est-ce possible que le voisin parle ainsi à ses propres enfants, je pensais que Patricia disait ça à cause de la colère, de la haine qu'elle a envers le père de ses enfants. » (Patricia, 37 ans)

La voisine, depuis ce temps, est vigilante et accompagne Patricia partout où elle va.

Flor dit avoir cherché de l'aide à plusieurs endroits, avant de se présenter à l'église. Le curé, rapporte-t-elle, après lui avoir fait « *un lavage de cerveau* », l'a emmenée voir le psychologue de l'église. Pour elle, c'est Dieu qui l'a guidée et l'a aidée. Elle considère que :

Si ce n'était pas de Lui, je ne serais pas ici en train de parler avec toi. (Flor, 64 ans)

3.3 Les autres services

Nous verrons ici quelques-uns des commentaires des femmes que nous avons rencontrées au sujet des impressions que leur ont fait les autres ressources vers lesquelles elles ont cherché de l'aide. Très souvent, cette expérience a précédé celle du CEM et influence leur perception quant au système judiciaire en général.

3.3.1 La police

La grande majorité des femmes que nous avons rencontrées parlent d'une mauvaise expérience avec les policiers, qui ne reconnaissent pas la violence s'ils ne voient pas de blessures. Elles considèrent que les policiers sont machistes (incluant les policières) ; qu'ils ne font rien pour les protéger; en particulier ils ne font pas sortir l'agresseur de la maison, pour faire respecter les mesures de protection. En somme, ces femmes estiment que les policiers ne possèdent pas, pour bon nombre d'entre eux, la formation et la préparation nécessaires pour affronter ce type de problème. Le cas d'Helena le reflète particulièrement bien, puisque les mesures ordonnées par le juge visant à assurer sa protection ne sont toujours pas appliquées après six mois d'attente:

« Monsieur, que voulez-vous, que je vienne dans un cercueil, vous allez appliquer la loi alors que tout sera fini, qu'attendez-vous Messieurs? Ça fait presque deux ans que je lutte, vous avez pris votre temps, la mesure de protection du mois de juillet de l'année qui vient de se terminer va tout juste [être appliquée] ... une demie année pour dicter une mesure de protection, je vous dit que dans cette demie année il aurait pu se passer bien des choses. » (Helena, 36 ans)

Dans quelques cas, les policiers auraient même demandé de l'argent à la victime pour traiter son affaire. Il faut ajouter que les policiers du Pérou disposent de très peu de budget afin d'effectuer les tâches administratives qui leur incombent. Aussi, souvent, ils n'ont pas le matériel adéquat, pas même du papier pour écrire les dépositions. À fortiori, ils n'ont pas le soutien administratif informatisé pour faciliter l'enregistrement des cas. Enfin, les policiers gagnent un maigre salaire de 500 soles par mois, soit environ 227 dollars canadiens et se voient, pour certains, forcés de travailler ailleurs pendant leur période de congé alors que d'autres optent pour la quête ou l'escroquerie auprès des personnes utilisant leurs services. Helena trace ce portrait de l'expérience qu'elle a vécu en faisant appel à la police :

Dans d'autres postes, souvent, premièrement ils te disent: « Il y a quelque chose pour la gazoline? » ou : « Il y a un pourboire? » (...) Le monsieur policier me dit: « S'il vous plaît Madame, pour mon travail, ayez la bonté de me donner quelques papiers pour écrire, nous n'avons pas de papier. » Et moi, de bonne foi, je suis partie en acheter et je l'ai laissé avec l'agresseur, le père de mes enfants. Et quand je suis revenue, j'ai trouvé le monsieur tout changé, et il a commencé à me menacer, à me dire de ne pas continuer avec ça parce qu'à la fin, la justice allait se tourner contre moi. (Helena, 46 ans)

Plusieurs femmes, comme Carolina, confirment avoir été mal accueillies et servies par les policiers, qui cherchaient les marques et les preuves de violence, exigeant de voir les blessures et, parfois, n'en trouvant pas les traces, les traitaient de manière peu respectueuse :

La patrouille est venue, et le monsieur parlait lentement, il n'écoutait que lui (...) Il n'y avait aucun appui (...) Il m'a demandé une puis deux fois: « Madame, il vous a frappée? Non, bon alors tranquillisez-vous s'il-vous-plaît. » (...) Où dois-je aller si le policier ne m'aide pas? (Carolina, 45 ans)

Ils ne te font pas de cas, tu dois y aller en sang, avec le bras cassé, qu'ils t'aient mis un couteau, ou bien une balle, pour que finalement ils s'occupent de toi. (...) Ils ne m'ont pas fait de cas: « Madame, vous ne pouvez rien accomplir ici, vous ne pouvez pas porter plainte, nous n'avons pas vu les preuves de mauvais traitements. » (Tania, 38 ans)

Je n'ai pas confiance parce que les policiers m'ont mal traitée, lorsque je suis allée au poste auparavant, ils m'ont dit: « Qu'est-ce qu'ils t'ont fait? Où t'ont-ils frappée? Fais voir. » Je ne vais pas leur dire que je saigne! « Mais où? » L'autre policier me dit: « Madame, revenez plus tard, vers 7 heures du soir, on va parler, viens seule » (...) Comment vais-je y aller seule? (La dame saignait du vagin et de l'utérus, après avoir été frappée à l'abdomen par son mari). (Carmen, 40 ans)

C'est terrible (...) À nous les femmes, il nous reste le traumatisme de devoir retourner devant le policier, et qu'il nous croie. Et même si nous avons des marques de coups, parfois il nous dit: « Qu'est-ce que t'as fait, au juste? » Et donc ils nous font sentir que l'autre partie a eu raison de nous frapper. (Helena, 46 ans)

« Madame, vous aimez les coups? Vous venez, vous venez, ce qui arrive c'est que ça vous plaît, vous vous laissez frapper, vous aimez être maltraitée. » (Consuelo, 36 ans)

Carolina parle de l'aide qu'elle a reçue de la part d'un agent de la paix municipal, qui lui a paru plus productif que son contact avec le patrouilleur de la police nationale. L'agent municipal lui a dit qu'elle devait remplir certains documents, il lui a expliqué ce qu'elle devait faire, et il lui a paru mieux préparé. En conclusion, il lui offre de lui fournir encore de l'aide:

« Si ça se reproduit à nouveau, rappelez-nous. » (Carolina, 45 ans)

Parfois les policiers sont réticents, ils ne veulent pas avoir à traiter les dossiers de violence entre conjoints. Une femme a été renvoyée vers le poste de police des femmes, les policiers lui signalant qu'ils ne traitaient pas des cas de violence familiale. Pourtant, une directive de la police prévoit que chacun des postes compte une section habilitée à traiter les cas de violence familiale, et se trouve dans l'obligation de recevoir les plaintes à cet égard.

Maritza raconte qu'une policière l'a laissée attendre sans s'occuper d'elle :

Elle m'a fait attendre et ne me servait pas. (Maritza, 50 ans)

Elle ajoute qu'une autre policière l'a carrément dépréciée:

Elle m'a dit que j'étais une personne qui ne s'avait pas s'arranger, qui ne savait pas s'ajuster à son mari, parce que ma manière de me présenter n'était pas adéquate, que je devais utiliser des parfums, et à part de ça des fards. (Maritza, 50 ans)

Toujours au sujet des policières, elle ajoute:

Les filles sont très méchantes, tout ce qu'on leur dit constitue pour elles un sujet de moquerie. (Maritza, 50 ans)

Consuelo, pour sa part, dit avoir entendu une policière tenir des propos qui ne lui ont pas plus car, encore une fois, ils déconsidéraient les femmes victimes de violence s'adressant aux policiers:

Elle était très despote, comme si elle était trop habituée à ce que les femmes viennent dénoncer le mari. (...) « Elles viennent ici déposer une plainte et, après un moment, elles sont avec le mari encore une fois » qu'elle disait, et elle parlait de choses qui ne me plaisaient pas. (Consuelo, 36 ans)

Norma observe que les femmes policières du CAVIFAM⁶⁰ lui ont semblé très drastiques, prenant leurs notes et demandant seulement les faits, mais cependant elle apprécie qu'elles se soient occupées d'elle :

Là, les demoiselles te demandent directement ce qui s'est passé. Elles ne parlent pas beaucoup avec toi, mais oui, elles te demandent directement ce qui s'est passé, à quel moment, à quelle heure, elles sont plus drastiques, elles te présentent la situation ainsi, le fait, et de là elles t'envoient au médecin légiste⁶¹. (Norma, 29 ans)

Plusieurs des femmes rencontrées soulignent que le processus policier était très lent, que lorsqu'elles demandaient des explications, les policiers se contentaient de leur répondre que le processus suivait son cours: « Ils jonglaient avec moi », conclut Patricia (37 ans).

Maritza raconte que malgré l'ordre du juge, les policiers ont refusé de l'aider, car elle n'avait pas le document de la décision en main:

⁶⁰ Nous rappelons ici que le CAVIFAM est le Centre d'intervention en violence familiale de la police nationale du Pérou, antérieurement connu sous le nom de commissariat des femmes.

⁶¹ Rappelons que le médecin légiste est celui chargé de mener l'examen médico-légal, qui sera reconnu à titre de preuve de la violence infligée, que ce soit par les blessures physiques, ou les effets psychologiques notés chez la victime.

« Tu dois apporter un écrit pour que nous puissions t'aider. (...) Retourne à la maison, mets-toi dans un coin, et ne lui répond pas. » (Maritza, 50 ans)

Eva s'est quant à elle rendue compte que le policier responsable de son dossier connaissait son agresseur et s'était arrangé pour allonger le processus et tenter de la décourager de continuer:

J'ai été quatre mois à y aller et à lui dire: « Monsieur, pourquoi vous ne faites pas avancer les choses? » Et parfois même il se fâchait parce que j'y allais tous les jours. (...) Il le rencontrait et j'ai appris par des voisins qu'il lui avait dit qu'il allait l'aider: « Ne t'en fais pas, elle veut te faire couler, ne t'inquiètes pas je vais t'aider. » Et la seule manière qu'il pouvait l'aider c'est en l'allongeant (le processus policier). (Eva, 46 ans)

Malgré tout, quelques femmes disent avoir été bien servies au poste de police. Parfois, ce sont les contacts avec d'autres ressources qui paraissent améliorer la qualité des services prodigués par la police comme, par exemple, dans le cas de Cecilia qui raconte que, dans une première démarche menée personnellement, elle n'avait pas été considérée, alors qu'elle a pu être servie et accompagnée jusqu'au médecin légiste une fois que le commissaire eût reçu une plainte écrite de la part de l'avocat du CEM.

Parmi les femmes satisfaites du service de la police, Eda dit s'être sentie écoutée, protégée, conseillée, avoir senti que les policiers s'intéressent à ce qui arrive aux personnes. Pour elle, la police constitue un appui de plus sur lequel il est possible de compter :

J'allais au poste et je sentais que j'avais un appui de plus, parce que la policière prenait ma déclaration pour compléter la plainte, je me sentais protégée. (...) Elle m'écoutait et me conseillait. Elle me disait : « Appelez-nous s'il arrive quoi que ce soit, vous avez ici le numéro de téléphone, nous viendrons immédiatement. » Je sentais qu'elle s'intéressait à ce qui arrive aux personnes, je ne me sentais pas seule. (Eda, 55 ans)

Quelques-unes soulignent l'appui qu'elles ont reçu des policiers et policières, surtout au CAVIFAM. Carolina dit avoir trouvé que les policiers présents dans les locaux du CEM de Lima étaient bien préparés, et elle estime avoir été très bien servie. Parmi les bonnes expériences qui se distinguent à travers les contacts qu'elles ont eus avec la police, les femmes disent avoir surtout apprécié les conseils donnés par les policiers, l'orientation fournie au sujet des étapes ultérieures et le temps consacré, dans quelques cas, par un ou une policière pour faire la leçon à l'agresseur. Les extraits suivants témoignent de situations où les femmes ont été satisfaites de l'action des policiers :

Au moins cette dame policière l'a fait taire: « Vous vous calmez, et vous n'avez pas à crier après votre épouse, ni à crier après elle à la maison, vous n'avez pas le droit. » Là j'ai senti un appui, une protection. (Carolina, 45 ans)

Le policier l'a questionné: « Pourquoi tu lui fais ça? Pourquoi maltraites-tu la dame? » « Non, ma femme a une voiture, ma femme a un espace de vente au marché, ma femme a la maison inscrite à son nom. » « Et toi, où travailles-tu? » « Je ne travaille pas. » « Qui te donne à manger? » « Celle qui me donne à manger, c'est ma femme. » « Donc pourquoi tu la maltraites? Pourquoi tu lui demandes de l'argent? (...) Tu restes ici, puni, je ne te libérerai pas (...) T'es assis, t'es là que tu te meurs, t'es pas grand chose comme homme » qu'il lui a dit : « Tu ne lui donnes même pas un centime et encore tu lui demandes des sous et tu la saignes, la dame. Elle n'est pas mauvaise, elle te garde par compassion, ou par pitié », et puis il lui a dit, devant moi, qu'il vende tout et qu'il m'en donne la moitié. (...) « Et le sacrifice ne vient pas d'elle, qui travaille? Ça fait combien d'années qu'elle te fais vivre? » « Ça fait 17 ans qu'elle me fait vivre. » « Puis tu veux encore plus? Tu ne te rends pas

compte que t'es un profiteur, tu n'es pas né d'une mère? » « Oui, mon lieutenant. » « Pourquoi tu l'attaques, la dame? Laisse-la en paix. (...) Si tu continues de la maltraiter tu vas aller en prison. » (Maritza, 50 ans)

Dans quelques cas, les femmes disent que les policiers se surprenaient et leur demandaient comment elles avaient pu endurer tout ça aussi longtemps, sans aucune aide.

3.3.2 Les agents de justice

Le système de justice en général n'obtient pas la cote chez les femmes rencontrées, plusieurs trouvant que les lois ne s'accomplissent pas, qu'elles sont « *déqueulasses* », comme l'affirme Pilar (31 ans), et parce que seuls ceux qui ont des relations peuvent avoir accès à la justice. Les femmes perçoivent qu'il n'y a pas de justice, le système étant corrompu, ou encore parce qu'il est dirigé par et pour les hommes:

La main noire de l'argent existe. (Helena, 46 ans)

La justice est aveugle au Pérou. (Flor, 64 ans)

Comme ils disent ici, entre hommes ils font ce qu'ils veulent, ceux qui ont de l'argent font pratiquement tout ce qu'ils veulent. (Katty, 30 ans)

Lutter n'est pas facile, parce que le pouvoir judiciaire est une institution très à part (...) Autonome, et donc ils font et défont, ils ont tout en mains, c'est ainsi. Et parfois, bien que ce soit écrit sur papier, au moment de l'appliquer la main leur tremble. (Helena, 36 ans)

Parmi les commentaires recueillis, on note la surcharge du système par les multiples cas dont il est saisi, la très longue durée des procédures, le caractère volontaire que prend l'application des mesures prises par le système pour les cas de violence familiale, les sommes ridicules allouées lorsqu'une pension alimentaire fait l'objet d'une décision judiciaire, et le manque de protection des droits des enfants, les pères continuant donc à se déresponsabiliser face à ceux-ci. De plus, rien n'est prévu afin d'accompagner et de protéger les femmes lorsqu'elles désirent récupérer leurs biens, qu'elles ont laissés en abandonnant la maison suite aux événements de violence.

Malgré tout, quelques femmes estiment que l'intervention du procureur de l'État était très bonne. Les femmes se sentent supportées et appuyées par le ou la procureure, disent apprécier ses conseils. C'est le cas notamment de Ximena:

La juge et la procureure, (...) je pense qu'elles m'ont dit: « Tu dis vrai, et nous défendons quelque chose de juste. » (...) Ça m'a fait tellement plaisir qu'il y ait des juges et des femmes qui devant lui m'ont dit tant de choses... (Ximena, 40 ans)

Helena, de son côté, raconte comment la procureure a tenté de faire en sorte que la famille soit à nouveau fonctionnelle:

Elle a donné cette possibilité à l'agresseur (...) qu'il change. (...) Mais aussi elle l'a averti que s'il ne cessait pas la violence et s'il ne cherchait pas à réintégrer à nouveau la famille, en suivant un traitement thérapeutique, une thérapie familiale (...) elle allait le dénoncer au pouvoir judiciaire, qu'elle allait lui faire un procès. (Helena, 46 ans)

Elle ajoute qu'elle s'est sentie appuyée car la procureure s'est préoccupée d'elle et l'a appelée pour lui offrir son aide. Elle aurait ainsi cherché à la protéger et à l'exonérer des coûts liés à l'obtention de certains écrits.

En général, le ou la juge, par contre, ne paraît pas offrir un service qui satisfait les femmes rencontrées. Pour la plupart, elles disent avoir été mal reçues et avoir dû attendre très longtemps avant d'être vues par cet intervenant. Certaines femmes ajoutent avoir dû perdre une journée de travail à attendre, et une autre pour aller vers un autre service comme le suggérait la juge, en plus de perdre de l'argent. Le contact avec l'instance judiciaire leur est apparu généralement plus froid encore qu'auprès des autres services, deux femmes racontent que le juge s'est refusé à les aider, elles qui étaient venues chercher plus d'appui. Dans un des cas, le juge a redirigé la femme vers les policiers, tandis que, dans l'autre, il a affirmé que le document délivré et qui était en possession de la femme suffisait à la protéger, et que si elle voulait un autre document, elle n'avait qu'à se trouver un avocat. « Ils s'en lavent les mains », conclue Maritza (50 ans).

Certains récits donnent, toutefois, une meilleure image du juge. Ainsi, une juge aurait, au grand plaisir d'Andrea, essayé d'encourager son fils à prendre position et à défendre sa mère:

La juge, quand elle a interrogé mon fils de 17 ans, lui a dit: « Mon petit, maintenant tu es grand, tu peux dire à ton papa que les choses ne doivent pas être ainsi, lui faire comprendre, pourquoi tu ne l'as pas fait, pourquoi ne le fais-tu pas? » (Andrea, 56 ans)

3.3.3 Les services de santé

Les services de santé, lorsqu'elles en parlent, ne sont pas non plus très populaires auprès des femmes rencontrées. Leur récit laisse entendre que le personnel de santé ne prendrait pas en considération les besoins des femmes victimes de violence, ni leur situation particulière, du moins pas toutes également :

Si tu as de l'argent, ils te donnent la priorité. (Patricia, 37 ans)

Je suis passée à l'examen médical, au médecin légiste, lequel est resté sans conclusion parce que j'avais des blessures au corps, j'avais des bleus, mais suite à ça j'avais des blessures internes qui me faisaient mal, j'avais mal à la hanche, je ne pouvais pas marcher. Le médecin m'a donc envoyée à un hôpital ou à une consultation externe, j'y suis allée mais ils ne m'ont donné aucun certificat de l'intervention qu'ils m'ont faite, laquelle est suspendue parce que je dois ramener un certificat de l'examen médico-légal. (Milagros, 31 ans)

Quelques femmes disent avoir eu des problèmes avec le service dispensé par le médecin légiste, en dehors du CEM. Maritza, par exemple, se plaint de l'intervention du médecin légiste, parce que les bureaux n'étaient pas régulièrement ouverts et qu'elle a dû perdre plusieurs jours de travail afin de se

présenter au service et y recevoir de l'aide. Une fois que le médecin l'eût vue, elle a dû attendre très longtemps que les résultats soient disponibles. Cela fait deux ans que le manège dure, clame Maritza :

Il n'y avait pas de service, je devais perdre du temps de travail, jour après jour (médecin légiste). (...) Elle a pris mes informations et tout : « Reviens ici dans 20 jours, pour voir ton résultat ». Après 20 jours, il n'était pas encore là. (...) « Comment? Ton papier n'est toujours pas sorti? » Elle m'a donné rendez-vous de nouveau, une semaine de plus, j'y suis allée une autre fois. (...) Ça fait deux ans que je suis prise là-dedans. (Maritza, 50 ans)

Consuelo, elle, raconte que le médecin légiste était si pressé qu'il ne l'a pas bien écoutée et lui a demandé de répondre uniquement par oui ou par non, lui faisant le commentaire que les blessures qu'elle lui montrait ne représentaient pas grand chose. Elle s'exclame: « Le docteur m'a tellement précipitée... » (Consuelo, 36 ans).

De son côté, Ximena considère avoir rapidement été rencontrée par la médecin légiste, présente dans les locaux du CEM de Lima. La rapidité surprend d'ailleurs, apparemment, les intervenantes du CEM :

Tout a été très rapide. Ils m'ont très bien servie (médecin légiste). Quand je suis revenue ici (CEM), elles ont été surprises : « Si vite!! Mais c'est que d'habitude ça prend du temps... » (Ximena, 40 ans)

3.3.4 La DEMUNA

L'opinion des femmes au sujet de la DEMUNA⁶² est aussi plutôt négative. Presque toutes celles qui l'ont mentionné relatent une mauvaise expérience auprès de ce service. Les principaux éléments retenus par les femmes sont le mauvais accueil, le fait que le service se concentre sur la pension alimentaire, que les documents pré-requis pour faire avancer les dossiers sont difficiles à acquérir, et que les conseils sont rarement pertinents en regard de la situation de la personne :

La DEMUNA, là non, j'y suis allée mais on dirait qu'ils n'ont pas grand chose, ou plutôt qu'ils ne te font pas de cas, ils te disent : « Reviens demain ». Une fois seulement je m'y suis rendue, mais ils ne m'ont pas servie. (Maria, 38 ans)

Ils exigent des conditions qui ne sont vraiment pas à ma portée. (...) Je vais à la DEMUNA : « On ne peut pas t'aider si tu ne remplis pas ses conditions. » (Katty 30 ans)

Une fois, je suis allée à la DEMUNA, mais ils ne sont pas arrivés à bien me servir, il y avait une demoiselle qui m'a dit : « S'il te jette si souvent dehors, ou s'il te fait la vie impossible, allez-vous-en, Madame, cherchez un endroit où aller, laissez la maison. » (Betty, 42 ans)

« Ici on ne s'occupe pas de ces choses (dénoncer la violence familiale), donc sépare-toi et vas-t'en. D'où tu viens? » « Je suis de Cusco. » « Retourne à ton village, que fais-tu ici? » (Carmen, 40 ans)

La DEMUNA, qu'a créée le gouvernement, la municipalité, est inefficace. (...) Elle est complètement inefficace. (Blanca, 44 ans)

Sur une note plus positive, une employée de la DEMUNA aurait suggéré à Cecilia de dire à son conjoint que s'il continuait de la forcer à avoir des relations sexuelles, elle allait le dénoncer pour viol. Cecilia dit qu'après l'en avoir averti, celui-ci a cessé de la harceler :

⁶² « Defensoria de la mujer, del niño y del adolescente », soit Bureau municipal de défense de la femme, de l'enfant et de l'adolescent.

Ils m'ont dit à la DEMUNA que s'il continuait ainsi, j'allais le dénoncer pour viol, et il a arrêté.
(Cecilia, 39 ans)

3.3.5 L'avocat du district

La perception des quelques femmes ayant eu recours aux services d'un ou une avocate du district est mitigée. En effet, la perception est essentiellement à l'effet que les avocats s'intéressent davantage à gagner de l'argent qu'ils ne s'intéressent au problème vécu par la personne. Pilar, pour l'une, prétend qu'elle a tenté de recourir aux services d'une avocate connue, mais que celle-ci était « *plutôt centrée sur elle-même* ». Elle observe que cette avocate est « *une personne qui ne te sent pas* ».

Cependant, Patricia souligne que l'avocate du district, plus libre que l'avocate du CEM, l'accompagnait beaucoup plus facilement à la Cour, n'ayant pas autant de dossiers à traiter que cette dernière :

Celle (l'avocate) du district de San Juan m'accompagnait, à la différence de celle-ci (l'avocate du CEM) qui a plus de personnes, ou davantage de priorités, je ne sais pas, elle avait d'autres choses à faire. (Patricia, 37 ans)

3.3.6 Les ONG

En général, les femmes semblent avoir apprécié le contact avec les organismes non gouvernementaux (ONG) oeuvrant auprès des femmes, qui leur ont offert support, écoute et conseils. Les femmes observent que les ONG leur ont permis de se réveiller et de commencer à se défendre. Une femme remarque:

Je pense que c'est ce qui peut arriver de meilleur au Pérou, qu'il y ait des lieux comme ça qui aident les femmes et les font se réveiller, car elles sont endormies, comme idiotes, que nous sommes, nous réveiller et nous dire : « Ma grande, bon, défend-toi, tu vauds quelque chose », ça me semble être très bien tout ça. (Flor, 64 ans)

Pilar indique avoir cependant eu une mauvaise expérience lorsqu'elle a voulu rejoindre les services d'aide aux femmes proposés par les ONG. Alors qu'elle cherchait une aide de façon urgente, les intervenantes étaient en vacances et elle s'est heurtée à une messagerie vocale l'informant que les services reprendraient à une date ultérieure :

J'ai appelé à un centre pour les femmes, Flora Tristán ou Manuela Ramos, pour qu'ils me donnent de l'information. « Bonjour, votre appel est très important pour nous. En ce moment nous ne pouvons prendre votre appel jusqu'à... » je ne sais trop quel jour, disons : « du 15 janvier au 15 février parce que nous sommes en vacances, laissez-nous votre numéro et nous vous rappellerons ». Donc, imagine si t'étais morte... (Pilar, 31 ans)

3. 4 Le centre « Urgence Femme »

3.4.1 Comment elles ont entendu parler du service

Les femmes ont eu vent du service offert par le centre « Urgence Femme » de différentes manières. Certaines en ont entendu parler par le biais d'ami(e)s, de connaissances, ou encore par la référence faite par un autre organisme. Plusieurs en avaient pris connaissance par le biais de la publicité, soit à la

télévision, dans l'annuaire téléphonique ou encore sur le reçu pour le service d'eau potable, qui signale l'existence de la ressource. Flor dit en avoir entendu parler dans une émission de tribune publique et de services, l'animatrice l'ayant convaincue par son discours dirigé vers les femmes victimes de violence, suggérant de ne pas se laisser faire et de chercher de l'aide au CEM:

Laura Bozzo, je l'écoutais et je m'imprégnais de son positivisme pour chercher à me défendre, je me suis aussi imprégnée de Magaly Medina, j'admire sa personnalité, son caractère, sa force, son étincelle aussi. (Flor, 64 ans)

Certaines femmes, comme Maria, affirment avoir pris connaissance du service au poste de police, parce qu'elles ont aperçu une affiche ou parce qu'elles ont été abordées par la personne responsable de l'admission du centre « Urgence Femme » situé dans les mêmes locaux:

Ils m'ont dit que tout était gratuit, qu'ils pourraient m'aider, de venir s'il se passait quelque chose, et qu'ils allaient pouvoir me donner toute l'aide qu'ils peuvent. (Maria, 38 ans)

3.4.2 La période d'utilisation des services du CEM

La majorité des femmes que nous avons rencontrées viennent au centre « Urgence Femme » depuis plus d'un an, alors que quelques-unes y ont cherché de l'aide quelques mois auparavant. Plusieurs d'entre elles disent être venues à maintes reprises, parce qu'elles avaient rendez-vous avec les professionnels du CEM ou parce qu'elles s'y présentaient d'elles-mêmes, ayant à nouveau besoin d'aide.

3.4.3 Le circuit d'aide du Centre « Urgence Femme » et l'intervention du personnel

Le programme national contre la violence familiale et sexuelle, responsable de la gestion des CEM, a prévu un circuit modèle jugé idéal, que nous avons présenté dans la recension des écrits. Les femmes sont invitées par le personnel du CEM à suivre ce circuit, mais certains ajustements peuvent survenir dans bien des cas selon les circonstances, ce qui, en définitive, fait en sorte que le circuit d'intervention emprunté par les femmes varie passablement. Bien que presque toutes assurent avoir tout d'abord vu la personne responsable de l'admission, quelques-unes ne mentionnent pas cette première étape. De là, quelques femmes se souviennent d'être passées directement à la psychologue, tandis que quelques autres disent être allées directement déposer leur plainte au poste de police. L'ordre dans lequel les femmes rencontrent les professionnels semble ainsi s'ajuster aux circonstances. Malgré tout, on tend à ce que le parcours suive le plus possible l'ordre établi par les directives du Ministère (la psychologue renvoyant à l'avocat, qui dirige ensuite la personne vers la travailleuse sociale). Un cas d'exception paraît se dessiner toutefois : les femmes interviewées à Villa el Salvador tracent un portrait un peu différent de leur cheminement, la plupart ayant d'abord rencontré la travailleuse sociale.

C'est le cas pour Patricia, qui indique avoir demandé à rencontrer uniquement l'avocate, pensant qu'elle pouvait aller directement au service qui l'intéressait, mais la personne responsable de

l'admission lui a expliqué le circuit qu'elle devait emprunter, en voyant dans l'ordre la travailleuse sociale, la psychologue, et finalement l'avocate :

Je dis à la demoiselle que je dois parler avec l'avocate, je pensais que c'était directement avec l'avocate. « Non, premièrement tu dois passer devant la travailleuse sociale, puis la psychologue, et de la psychologue tu passeras à l'avocate. » (Patricia, 37 ans)

Peu de choses ont été rapportées sur l'intervention de la personne chargée de l'admission, sauf que l'accueil était très agréable, qu'elle pose plusieurs questions et se charge de les consigner dans un document avant de diriger ensuite rapidement la personne vers le service approprié. Certaines femmes ajoutent que la personne chargée de l'admission leur a expliqué le service offert par le CEM, les différentes étapes du circuit d'intervention, et a pris le temps nécessaire pour les écouter et les aider à se calmer :

Elle m'a bien reçue, elle m'a dit: « Ici elles vont t'aider. (...) Nous allons t'aider nous toutes, pour tous tes droits, tu dois faire respecter tous tes droits. » (Maritza, 50 ans)

Elle m'a orientée : « Ici on va voir le côté légal, psychologie, la travailleuse sociale, tout, tout ce que tu peux faire, si tu reçois ces mauvais traitements. Tu as fait ta plainte? (...) Ne t'en fais pas, l'avocate ici va te conseiller, et si ça continue il y a les maisons d'hébergement. » (Patricia, 37 ans)

D'autres mentionnent avoir reçu un excellent service, et que la personne qui les a accueillie est « merveilleuse » (Pilar, 31 ans).

Les femmes, dans leur récit d'expérience du CEM, parlent surtout de l'intervention de la psychologue, puis de l'avocate, et mentionnent parfois la travailleuse sociale.

La psychologue

L'apport de la psychologue, selon les femmes rencontrées, se compose de l'écoute, des conseils et de l'appui apporté alors que les femmes en ont le plus besoin. Les femmes ajoutent que la psychologue les a encouragées, leur a donné confiance et les a aidées à se valoriser. Les femmes apprécient qu'on leur pose des questions, qu'on cherche à aller plus loin, dans les détails; elles sentent alors que leur histoire est importante. Par de multiples questions sur leur vie, depuis l'enfance, la psychologue élabore le profil psychologique des personnes et trouve une façon de soulager les femmes de leur sentiment de culpabilité, comme l'indiquent Maria et Helena:

Elle m'a dit que j'avais de la valeur, que je devais continuer pour mes enfants. (...) Ça me remontait le moral. (Maria, 38 ans)

C'est quelque chose de personnel, excellent, parce que la psychologue m'a aidée toutes les fois où je suis venue. (...) La psychologue, comme elle me l'a dit, c'est le support pour que je ne perde pas la patience, l'espoir, que je ne perde pas l'objectif que je recherche. (Helena, 46 ans)

Par les différents commentaires recueillis, il est possible d'observer que les femmes ont le sentiment que la psychologue recherche le bien de la personne et, bien que les commentaires et conseils puissent paraître drastiques et durs à première vue, il reste que les femmes estiment que la psychologue

cherche avec elles une solution au problème qu'elles vivent. Par exemple, Maritza et Carmen racontent:

La psychologue m'a dit de ne pas pleurer, que je devais cesser de pleurer : « Quand tu pleures tu es laide, tu es toute détrempée, tu ne dois pas pleurer. Qu'en retires-tu? Tout ce que tu fais c'est lui donner le goût. Tu pleures parce que tu te meurs pour lui, et c'est pour ça que tu verses des larmes. Plus une larme ici. » Et je me mettais à sourire. « Tu vois, tu souris, maintenant ne pleure plus, ici on va t'aider (...) Pour toi cet homme là n'existe pas, ne lui donne pas à manger, ne lui donne rien. » « Mais Madame, si je ne lui donne pas à manger, il rompt ma casserole, il brise mes choses. Il renverse toutes mes casseroles et ne me laisse pas manger, il ne laisse pas manger mes enfants. » « Puisque maintenant tu travailles, les minutes et les heures qu'il n'est pas là, prépare-toi à dîner, mange avec tes enfants, et quand il reviendra il n'y aura rien. Tu [feras comme si tu] n'as rien mangé, tes enfants non plus. » (Maritza, 50 ans)

Je maltraitais même mon fils, même ça elle me l'a fait réaliser: « C'est ton fils, tu dois l'aimer, tu dois savoir le comprendre. Ce n'est pas en le battant... De quoi est coupable ton fils? Il a plutôt besoin de toi, tu dois l'apprécier et l'aimer, même si tu as souffert et que tu n'as pas reçu d'affection, tu dois donner de l'affection à ton fils. » (Carmen, 40 ans)

Dans un autre cas, la psychologue, craignant pour la vie de Patricia et de ses enfants, essaie de la convaincre de laisser sa maison, mais celle-ci refuse de l'abandonner et, selon ses propres mots, se fâche. Depuis cet affrontement entre les différents points de vue, Patricia dit craindre de recommencer à parler à la psychologue, mais elle reconnaît cependant que la psychologue l'a aidée à reprendre courage et à ne pas démontrer sa peur face à son agresseur :

Je lui ai dit : « Comment! Je ne vais pas me retirer de ma maison! » « Mais Madame, pense à la vie de tes enfants, ça passe avant la maison! Tu vois dans quel état tu te mets! » « J'ai accumulé tout ça par mes activités et ma famille m'a prêté de l'argent. Et vous pensez que je vais laisser ma maison? Même morte je ne la laisserai pas! » Et la psychologue ça la fâchait, avec raison. (...) Je me suis trompée en me fâchant ainsi, j'ai un peu peur de la psychologue. (...) Elle m'a dit : « Sois courageuse, n'aies pas peur de lui. (...) Tu dois lui montrer que tu n'as pas peur. (...) Si tu lui démontres que tu as peur, il te rend folle, c'est de ce côté qu'il t'aura. » (...) Ça a été d'une grande aide pour moi. (Patricia, 37 ans)

La psychologue a pris certaines dispositions face à quelques-unes des femmes rencontrées, qui l'ont grandement apprécié. Carolina relate que le psychologue aurait pris le temps d'appeler lorsqu'elle ne s'est pas présentée à son rendez-vous, et a préféré lui poser ses questions au téléphone pour lui éviter d'avoir à se déplacer, ce qu'elle a beaucoup apprécié:

Très gentil, le psychologue, il m'a appelé, c'est ce qui m'a plu le plus. « Madame, seulement deux questions, vous n'avez pas à venir jusqu'ici. » Je l'ai remercié infiniment, il m'a beaucoup facilité les choses. (Carolina, 45 ans)

Flor raconte que le psychologue lui a demandé de revenir car il voulait la préparer comme personne-ressource afin qu'elle parle avec d'autres femmes ayant besoin d'aide :

Le psychologue m'a dit : « (...) Tu vas venir une autre fois, j'aimerais que tu viennes encore pour t'aider à terminer en trois ou quatre sessions de plus et parce que j'aurais besoin que tu deviennes une leader et que tu parles aux gens, avec les femmes qui ont besoin d'aide. » (Flor, 64 ans)

Eda souligne qu'il était important pour elle que se soit une femme qui la rencontre, qu'elle s'est ainsi sentie mieux, aidée de surcroît par l'ouverture montrée par la psychologue :

C'est une personne très ouverte, elle me donne confiance et je peux lui conter mon problème sans cachotteries. Je lui raconte tout, elle me donne assez confiance pour que je le fasse. Je me sens bien en le faisant, et elle me donne des conseils. (...) Je ne sais pas si c'est parce que c'est une femme que je me sens plus en confiance, (...) mais ça me donne la confiance pour pouvoir parler de moi. Parce que je pense que si ça avait été un homme, je me serais tue, ça me donne toujours honte de parler de moi devant un homme. (Eda, 55 ans)

Une seule des femmes que nous avons rencontrées, Consuelo, estime que l'intervention de la psychologue lui a parue vide, et que ça ne l'a pas amenée très en profondeur, au coeur de ce qu'elle estime être le problème. Elle ajoute qu'il lui a semblé que le traitement était davantage froid du fait que la psychologue ne lui a pas demandé de se présenter de nouveau au centre après cette seule séance. Elle en conclut que peu d'importance est donnée à l'aspect psychologique du cas :

La psychologue n'a pas été très en profondeur, elle ne m'a questionnée que sur ma vie. (...) Elle ne m'a pas fait venir de nouveau, c'est comme plus froid. (...) On dirait qu'ils n'ont pas donné beaucoup d'importance à la partie psychologique. (Consuelo, 36 ans)

L'avocate du CEM

Un des services du CEM les plus appréciés est sans contredit le service d'aide légale, et les femmes ont plusieurs bons mots pour décrire leur appréciation du travail de l'avocate. Plusieurs disent en effet qu'il s'agit d'une « *très belle personne* » (Maria, 38 ans), considérée par quelques femmes, en quelque sorte, comme un membre de la famille:

J'ai dit à l'avocate qu'elle ne cesserait jamais de faire partie de ma vie: « C'est comme si vous étiez ma mère, comme une mère qui va défendre sa fille. » (Helena, 46 ans)

L'appui reçu, l'intérêt montré envers leur cas et la confiance établie sont soulignés par les femmes pour décrire leur perception quant à l'avocate, laquelle, pour certaines, reste la personne à qui elles s'accrochent et avec laquelle elles communiquent le plus. Les autres membres de l'équipe complémentent son travail, considèrent plusieurs des femmes rencontrées. L'avocate donne des conseils, offre son support, les encourage à continuer et partage son opinion au sujet des causes de chacune, ceci en plus d'accompagner les femmes à la Cour lorsque cela s'avère possible ou nécessaire, et d'expliquer leurs droits et les procédures judiciaires aux femmes.

Elle m'a dit: « Vous devez vous rendre jusqu'au bout, vous devez vous aider, et nous aider pour que nous puissions vous aider. » (Blanca, 44 ans)

L'avocate m'a dit: « Tu n'as pas à avoir peur, non, pas du tout. Au contraire, si tu lui démontres que tu as peur ce sera pire. » (...) C'est comme si je faisais confiance à mon médecin et qu'il allait me soigner, c'est ainsi que je me sens, à tout le moins protégée. (...) Je sais que tout va bien aller, mon espoir comme je l'ai dit c'est l'avocate, j'espère gagner le procès pour la tranquillité de mes enfants. (Patricia, 37 ans)

Maria relate que l'avocate a parlé à sa fille pour l'encourager, et lui demander de la supporter dans ses démarches:

« Vous êtes courageux (les enfants), vous n'avez pas besoin de votre père. Regarde, tu es pleine de vie, tu as tout devant toi. Aide ta mère, aide-la à se sentir bien. » (Maria, 38 ans)

Dans son cas particulier, Patricia explique que l'avocate a bien réagi à son geste de dénuder son mari qui la harcelait et la menaçait devant les voisins:

« On a enfin une femme aguerrie », a dit l'avocate. (...) « Cette femme a enfin réagi, c'est ce que qu'elle devait faire. » (Patricia, 37 ans)

Au sujet des démarches entreprises par l'avocate, Cécilia rapporte que celle-ci a fait avancer les choses en envoyant une lettre de mécontentement au poste de police, qui ensuite a commencé « à bouger », tandis que Flor dit avoir particulièrement apprécié que l'avocat responsable de son cas l'accompagne par deux fois à la Cour, ce qui lui « a paru d'une immense délicatesse ». Katty raconte que l'avocate n'a pas pu l'accompagner comme c'était prévu à une confrontation avec son agresseur, devant le juge, mais qu'elle l'y avait très bien préparée et que tout s'est très bien déroulé :

Comme elle m'avait dit ce que je devais dire : « Pourquoi aurais-tu besoin de moi si tu peux le faire ? » Et ça s'est déroulé ainsi, son intervention m'a paru très bonne jusqu'à présent. (Katty, 30 ans)

La travailleuse sociale

Seulement quelques femmes mentionnent l'intervention de la travailleuse sociale, mais cette intervention est tout de même appréciée. La travailleuse sociale semble être, du point de vue des femmes interviewées, la personne de l'équipe professionnelle qui souligne le plus leurs progrès afin de les valoriser et elle encourage ces changements notamment pour le bien des enfants. Milagros dit avoir l'impression que la travailleuse sociale est celle qui s'intéresse le plus à son problème. La professionnelle aide les femmes à saisir ce qu'elles peuvent faire afin de surmonter leur situation en cherchant un travail ou des liens dans la communauté afin de laisser la maison et ainsi éviter la violence:

« Si tu es ainsi maltraitée dans ta maison, sors de la maison. » « Mais je ne veux pas perdre ma maison! » « Mais que préfères-tu? Souffrir ainsi? Cet homme te maltraite, il ne t'aime pas. Pourquoi tu te laisses frapper? Donc qu'attends-tu? Pourquoi continues-tu de vivre de cette façon? Sors plutôt de cette maison, va même où est ta famille si tu veux, mais que tu te sentes bien (...) Ailleurs tu vas te reposer. » (Carmen, 40 ans)

Les femmes semblent surtout apprécier le temps que consacre la travailleuse sociale à les visiter à leur domicile et, par le fait même, voir et parler avec leurs enfants, en tentant de leur faire réaliser qu'ils peuvent apporter une aide à leur mère pour sortir de la violence. La travailleuse sociale chercherait aussi à renforcer l'estime de soi de la personne en soulignant la qualité de la relation de celle-ci avec ses enfants, et en reconnaissant ses forces dans son rôle de mère:

« Sois fière car tu as des enfants merveilleux. (...) Sois fière d'eux, l'important c'est que tu leur donnes de l'affection et de l'amour. » Au moins mes enfants lui ont dit qu'ils ne manquent pas d'affection. « Que veux-tu de plus? Au contraire sois fière d'eux, peu importe que tu ne puisses pas leur donner sur le plan matériel, leur bonheur c'est ça. (...) Montre-leur que tu es apaisée, et que tu vas passer au travers, c'est ce que tu dois leur transmettre. » (Patricia, 37 ans)

Maritza se rappelle avoir voulu attenter à sa vie et avoir reçu des encouragements pour qu'elle continue à lutter:

La travailleuse sociale m'a dit que je n'allais rien réussir en m'enlevant la vie, que j'allais lui donner la liberté (à son conjoint), que toutes les choses pour lesquelles j'ai travaillé allaient lui revenir, et lui tout heureux, ça allait être facile, celle qui allait souffrir en chair et en os, c'est ma fille.
(Maritza, 50 ans)

3.4.4 Ce que pensent les femmes à propos du CEM

Les femmes rencontrées se disent, en général, très satisfaites des services reçus au CEM et tendent à donner plusieurs détails au sujet de son intervention. Entre autres choses, les femmes mentionnent:

- ⇒ la gratuité du service;
- ⇒ un très bon accueil;
- ⇒ une intervention rapide;
- ⇒ une qualité humaine chez le personnel, élément essentiel selon elles pour pouvoir faire ce genre de travail;
- ⇒ un intérêt marqué de la part du personnel pour leur situation;
- ⇒ un traitement exempt de préjugés ou de traitements de faveur, qui étaient parfois ressentis face à d'autres services;
- ⇒ des pistes fournies par le personnel au sujet des procédures et des encouragements pour trouver la confiance, la motivation, la paix, la consolation, et retrouver un sentiment de protection face à leur situation;
- ⇒ une explication par le personnel de leurs droits et de l'importance de se faire respecter;
- ⇒ une aide directe pour compléter des écrits et, lorsque possible, un accompagnement à la Cour;
- ⇒ une évaluation psychologique conduite auprès de leurs enfants et une ouverture pour une thérapie psychologique pour elles et leurs enfants.

Quelques femmes observent que le CEM propose un travail s'effectuant en complémentarité entre les différents professionnels, ce qu'elles apprécient :

Je sens l'appui moral que je recherche comme personne humaine, à part le support intégral comme personne, de la part de la société. (Pilar, 31 ans)

Ici, j'ai senti qu'elles étaient comme la mère des petits poussins, et que moi j'étais le petit poussin qu'on maltraitait, et que toutes venaient me défendre. (...) Je ne sais pas si ça fonctionne comme ça dans les autres CEM, mais pour moi au moins (...) Les professionnelles ici me donnent une sécurité, parce que je vois qu'elles prennent part à mon problème, elles s'impliquent. (...) Je sens qu'elles me défendent, elles m'aident à me redonner la vie. (...) Tout s'est fait conjointement, tant la psychologue, l'avocate pour l'aspect légal et la travailleuse sociale, je ne peux rien leur enlever, toutes ont contribué. Elles sont une équipe, et je vois qu'elles travaillent, je les vois se consulter. (...) Je vois cette harmonie dans le travail. (...) On voit qu'il y a une harmonie, qu'il y a quelque chose de bien ici. (Helena, 46 ans)

Quelques femmes disent s'être présentées à la succursale principale, située dans les locaux du Ministère, et avoir par la suite été redirigées vers le CEM correspondant à la zone où elles résident. Elles disent cependant avoir senti le support et l'aide dès le premier contact avec le MIMDES :

Oui, ils m'ont bien servie, définitivement, depuis le ministère de la Femme où je suis allée, à la succursale principale, le service était très bon, où l'on se sent écoutée, on ne se sent plus seule, il y a une personne sur qui s'appuyer. (Cecilia, 39 ans)

3.4.5 Les avantages que présente le CEM

L'avantage prépondérant du Centre « Urgence Femme », selon les femmes rencontrées, est sans contredit que l'on y offre un service gratuit. Les femmes apprécient le fait de pouvoir avoir de l'aide sans avoir à déboursier pour des services professionnels :

Quand je vais au centre « Urgence Femme », le maximum que je dépense c'est mon transport, et une ou deux photocopies. (Ximena, 40 ans)

Carolina précise pour sa part qu'elle apprécie que le CEM s'intéresse uniquement aux cas de violence familiale et qu'il ne disperse pas ses efforts, ce qui rend son intervention plus intéressante et rapide :

C'est ce qui est intéressant, il (le CEM) ne se disperse pas vers d'autres choses, seulement la violence familiale. (Carolina, 45 ans)

Les femmes observent que le fait que le centre regroupe sous un même toit tous les services pertinents en violence familiale le rend plus complet, et facilite l'accès à la justice. L'intervention intégrale constitue un aspect intéressant de la ressource pour les femmes rencontrées qui énumèrent tous les services que l'on trouve au CEM de Lima, à savoir la police, le procureur et le médecin légiste, en plus des services de base offerts par le MIMDES :

Ici j'ai trouvé une aide complète. (...) C'est une intervention intégrale qui aide. (...) On recherche les trois (la psychologue, l'avocat et la travailleuse sociale), car les trois sont professionnels. (...) Les trois parties sont importantes. (...) Je pense que c'est le seul centre qui offre une aide intégrale, il n'y en a pas d'autres. (Eva, 46 ans)

Ici ils donnent un service intégral, il y a un psychologue, de l'aide légale, le médecin légiste, tout dans un seul local. (...) C'est plus complet, et le service est plus rapide. Dans un seul lieu, ils ont tout. (...) Je n'avais jamais vu ça ailleurs (...) et ça m'a beaucoup plu. (Consuelo, 36 ans)

Le fait de trouver tous les services en un seul endroit en facilite l'accès, et invalide les excuses à l'effet que les personnes n'ont pas le temps de se présenter aux différents services, comme le suggère Norma :

Ici au Centre « Urgence Femme » sont présents tous les services, au complet. Il y a l'aide légale, la police, le procureur. (...) Tout est présent en un seul [service], et il n'y a pas à aller d'un lieu à un autre. (...) Il n'y a plus de prétexte, pour que tu dises : « Je n'ai pas eu le temps d'aller ici puis là. » (Norma, 29 ans)

L'aide apportée par les professionnels est très appréciée, ceux-ci étant vus comme des personnes traitant les femmes avec beaucoup d'affection et d'égards. De plus, les femmes disent des professionnels que ce sont des personnes merveilleuses, compréhensives, qui s'impliquent dans leur travail et font ce à quoi elles se sont engagées, qu'elles respectent leur parole :

La différence, c'est qu'elles sont gentilles, elles répondent immédiatement à ce que tu leur as demandé. (Patricia, 37 ans)

Quand l'avocate n'était pas là, elles me disaient : « Attends, elle vient à telle heure. » (...) Ça n'est pas comme dans d'autres autorités (sic : services) où tu vas : « Non, aujourd'hui on ne sert personne. » Elles ne sont pas ainsi : « À telle heure on va pouvoir te faire passer, attends ici. » Elles nous expliquent, il y a beaucoup de compréhension. (Carmen, 40 ans)

Les femmes disent percevoir le support, l'aide, la protection qu'on leur offre. Ce faisant, elles auraient davantage confiance et se sentiraient plus en sécurité quant au cheminement de leur plainte en violence familiale :

Je viens ici : « Docteur (sic : avocate), qu'est-ce que je peux faire? » Et elle me dit : « Ne t'en fais pas, on va faire ça », et rapidement elle essaie de trouver une solution. On se sent plus sûre... (Patricia, 37 ans)

Je me suis sentie bien, je me suis sentie appuyée, psychologiquement. Je me suis sentie aidée avec mon procès et j'ai senti qu'on me traitait bien, la travailleuse sociale, les secrétaires, avec un sourire elles te donne beaucoup de confiance, beaucoup de positivisme et tu te sens bien, et donc tout ça pour moi c'est magnifique. (Flor, 64 ans)

Les femmes apprécient aussi l'accompagnement à l'audience offert par les avocates, lorsque c'est possible. Une femme ajoute que le fait d'avoir un papier de référence provenant du centre est excellent, car les autres ressources en tiennent compte et acceptent d'offrir leurs services.

Pilar, par ailleurs, dit avoir senti que l'on considère la difficulté que pose la présence des enfants lorsqu'il s'agit d'entreprendre des démarches. À cet, égard, le centre leur offre un appui, ne serait-ce qu'en offrant des jouets pour les occuper pendant l'attente, par exemple.

Presque toutes les femmes affirment qu'elles reviendraient chercher de l'aide au CEM en cas de besoin, ou encore qu'elles conseilleraient à d'autres personnes d'y recourir, comme en témoigne Patricia:

Oh oui! Je n'y penserais pas deux ni même trois fois, immédiatement, parce que je sais que c'est un grand appui, quelque chose de sûr, ils ne te disent pas : « Viens demain, on n'a pas le temps maintenant. » (...) Si mon problème le suscitait de nouveau, je viendrais immédiatement, même si je dois le faire à pied, je viendrais quand même, pour qu'ils m'appuient. (Patricia, 37 ans)

Elles disent se sentir à l'aise d'encourager les personnes de leur entourage à venir chercher de l'aide au CEM surtout car elles sont certaines que les personnes y rencontreraient l'aide et le support nécessaires, et parce que c'est gratuit.

Je leur dis : « Vas-y, ils aident beaucoup, en plus c'est gratuit, ils ne te chargent rien » (Maria, 38 ans)

Je prendrais le temps si nécessaire de l'amener ici (une femme ayant besoin d'aide) pour qu'elle reçoive de l'aide comme j'en ai reçu, et qu'elle acquière des connaissances aussi. (Helena, 46 ans)

Je le recommande à tout le monde. (Pilar, 31 ans)

Ici lorsque tu en as besoin ils te donnent une bonne aide. (Norma, 29 ans)

Une femme affirme qu'elle proposerait d'abord à la personne d'appeler à la ligne « aide amie », car elle considère que:

Se sont les orienteurs des services. (...) Elles lui indiqueront si elle doit aller au CEM ou à quel endroit aller chercher de l'aide. (Andrea, 56 ans)

3.4.6 Les faiblesses du centre

Malgré une perception plutôt positive du CEM et des services qu'il propose, certains éléments sont soulevés par les femmes à l'effet que le CEM présente certaines faiblesses. Parmi les difficultés rencontrées et les faiblesses, les femmes mentionnent :

- ⇒ un accès difficile à certains locaux des centres « Urgence Femme »;
- ⇒ une sécurité défaillante dans les locaux du CEM;
- ⇒ une intervention lente, une attente parfois longue;
- ⇒ un très grand nombre de personnes présentes, attendant d'être servies;
- ⇒ des heures d'ouverture réduites, limitant l'accès au service;
- ⇒ un absentéisme soudain et irrégulier du personnel occupé à d'autres démarches;
- ⇒ une très grande charge pour tous les professionnels du CEM, mais surtout pour l'avocate chargée de produire les écrits dont dépend le cheminement de la cause dans le système de justice;
- ⇒ un temps réduit consacré à l'intervention de chacun des professionnels;
- ⇒ un manque de support et de préparation en vue des démarches, un accompagnement aléatoire et incertain à la Cour, et une confusion dans l'explication de leurs droits;
- ⇒ une implication variable de la part des professionnels du CEM, et le sentiment que certains d'entre eux ne présentent pas le profil désiré pour ce genre de travail;
- ⇒ un changement parfois soudain dans le personnel;
- ⇒ une absence de suivi assuré par le personnel;
- ⇒ un refus de traiter les problèmes de pension alimentaire au CEM.

Certains éléments soulignés par les femmes comme des faiblesses ou des difficultés qu'elles ont rencontrées au CEM peuvent apparaître en contradiction avec les points positifs soulignés plus tôt. Ces divergences peuvent s'expliquer par une inégalité dans la manière dont sont dispensés les services d'un CEM à l'autre ou, encore, par une perception différente des femmes à l'égard du service, qui pourrait être influencée par leur situation et une réponse de la ressource plus ou moins en accord avec les attentes qu'elles nourrissaient à son endroit.

À cet effet, les femmes reconnaissent avoir beaucoup d'attentes lorsqu'elles se présentent au CEM. Leurs besoins sont aussi variés que le besoin d'argent pour s'y rendre, la nécessité de bénéficier d'une thérapie psychologique, et l'urgence de compter sur l'appui d'un ou une avocate et d'assurer leur sécurité et celle de leurs enfants. Certaines femmes disent ne pas avoir bénéficié d'autant de support et d'aide qu'elles l'avaient espéré au départ. Cecilia pensait que l'intervention du CEM allait être plus rapide et que les professionnels assureraient un suivi, surtout lorsqu'elle a eu des problèmes de santé mentale :

Je pensais que les choses se feraient plus rapidement, qu'il y aurait un suivi. (...) Lorsque j'ai été au plus mal, je pensais que ceux d'ici (...) allaient me chercher. (Cecilia, 39 ans)

Blanca, quant à elle, concède avoir trouvé quelques réponses à ses problèmes ou interrogations mais avoue qu'elle pensait trouver au CEM davantage que ce qu'elle y a rencontré. Elle demeure cependant consciente que les professionnels ne peuvent faire plus que ce que leur permet la loi :

J'ai trouvé un appui [en réponse] à certaines attentes, c'est sûr que tu veux plus mais ça n'est pas dans la loi, ils ne peuvent faire plus que ce que dit la loi. (Blanca, 44 ans)

Ce que les femmes suggèrent

Quelques-unes des femmes que nous avons rencontrées vont un peu plus loin que la simple critique et font des observations et apportent des suggestions pour un meilleur fonctionnement du service en violence familiale proposé par le CEM.

Les femmes sont d'avis que le service tel qu'il est n'offre pas suffisamment de support, et elles proposent qu'une personne supplémentaire puisse être présente pour appuyer principalement l'avocate du CEM dans son travail et répondre à la demande. C'est ce que proposent Eva et Patricia :

Il devrait y avoir deux personnes pour l'aspect juridique. (...) Je ne dis pas deux pour la question psychologique parce qu'en deux sessions ils m'ont transformée, ils m'ont fait réagir. (...) Que dans ce centre, si c'est possible, il y ait deux docteurs (sic : avocats). Celui qui n'a pas beaucoup de temps c'est le docteur, probablement à cause des écrits qu'il fait. (...) Celui que je vois plus affairé c'est le docteur, la partie juridique. (Eva, 46 ans)

Dans le cas où ce serait nécessaire, je voudrais qu'elle (l'avocate) m'accompagne elle-même, et qu'il y ait une avocate de plus pour l'appuyer là-dedans. Peut-être que l'avocate ne peut pas venir avec moi mais il pourrait y avoir quelqu'un pour la remplacer, parce que parfois elle doit faire ses démarches et nous voulons qu'elle nous voie [dans son bureau]. (...) Ça serait bien, une autre avocate qui voit les autres personnes (...) pour accélérer davantage. (Patricia, 37 ans)

Les femmes émettent aussi des suggestions basées sur leur expérience personnelle. Par exemple, Pilar est d'avis que ses droits et les différents points liés au cheminement de sa plainte devraient lui être expliqués plus en détails, car elle considère que c'est nécessaire lorsque la personne ne possède pas cette connaissance :

Tout sur les droits, et détailler un peu plus, car quand on ne sait pas on en a besoin. (...) Pour eux, comme ils le savent, parfois on saute des points qu'ils doivent expliquer plus en détails. Je sens que c'est important pour moi qu'ils me détaillent [mes droits]. (Pilar, 31 ans)

Ximena de son côté aurait apprécié pouvoir compter sur la présence d'un médecin, afin de pallier au manque de bonne volonté qu'elle perçoit dans les services de santé :

Je crois qu'une des choses qui manque selon moi, c'est un médecin, pour les urgences. (...) Un médecin gynéco obstétricien, pour les cas de violence, mais il y a des choses qui sont urgentes, et dans les hôpitaux ils tardent à te servir et si tu n'as pas d'argent, il ne te servent pas et t'envoient d'un côté puis de l'autre. C'est une démarche très ennuyeuse, et au lieu d'encourager la personne, ça te déprime. (Ximena, 40 ans)

Certaines des femmes rencontrées observent qu'il faudrait qu'il y ait davantage de centres « Urgence Femme » disséminés à travers le pays, de manière à permettre à plus de personnes d'y avoir recours, et aussi parce qu'ils offrent réellement une aide :

Qu'il y ait d'autres centres comme celui-ci, qu'il y en ait plus, parce qu'ils aident vraiment. (Eva, 46 ans)

Patricia observe que plus de publicité au sujet des services offerts par le CEM devrait être faite auprès de la population :

Il y a plusieurs personnes qui ne le connaissent pas (le CEM), qui par MIMDES savent un peu ce que c'est, mais ils ne savent pas ce que c'est spécifiquement que le MIMDES et quels services il te donne, de quelle manière il t'appuie. (...) J'espère qu'ils vont continuer et qu'il y aura surtout plus de publicité et que le gouvernement apporte son appui, parce qu'ils dépendent du gouvernement, et si l'État ne fait rien, ça reste pareil, et il n'en résulte rien. (Patricia, 37 ans)

Patricia ajoute que le personnel devrait surtout présenter une même volonté d'aider et un même souci d'intervenir adéquatement :

Qu'ils (les professionnels du CEM) continuent chaque jour dans le même sens, qu'il y ait plus de personnel avec la même intervention que ce qu'ils nous proposent maintenant. (...) Avec la même volonté d'aider. (Patricia, 37 ans)

Par contre, Helena rappelle qu'il ne sert à rien d'envisager la mise sur pied d'autres CEM s'il est impossible d'assurer un service offert par un personnel de qualité :

Surtout que les personnes qui s'impliquent dans ces centres d'aide soient des personnes qui réellement possèdent cette humanité. (...) On peut créer une infinité de centres mais si les personnes qui y travaillent ne s'impliquent pas, ne sentent pas les gens, surtout les plus pauvres, et si ils n'essaient pas de comprendre leur problème et de les aider... Je crois que c'est ce que je demanderais. (Helena, 46 ans)

D'autres femmes observent qu'il serait plus simple si le CEM pouvait se charger aussi de traiter les demandes de pension alimentaire, car elles pourraient ainsi vraiment tout trouver à un même endroit, comme le formule Katty :

Pour l'obtention d'une pension alimentaire, c'est ce que je voudrais. Qu'au moins ils nous donnent à toutes, parce que parfois on vient de si loin et il t'envoie d'ici vers un autre lieu et parfois économiquement, on n'a pas assez. (...) Ici ils m'ont offert tous les services, mais la seule chose qui a manqué c'est l'obtention de la pension alimentaire. (Katty, 30 ans)

Katty va même plus loin en suggérant de regrouper encore davantage tous les services en violence familiale pour réduire au minimum les déplacements :

Ce que je veux, c'est qu'il y ait tous les services en un seul lieu, donc la personne vient avec plus de tranquillité, au lieu d'aller d'un endroit à l'autre, faire la file ici et là. (Katty, 30 ans)

Blanca estime que ce qui permettrait de compléter l'intervention du CEM, c'est la création de maisons d'hébergement pour les femmes, leur offrant un toit pour se réfugier le temps de rectifier leur situation :

La seule chose qui manque au CEM selon moi, c'est plus d'aide de la part du gouvernement, plus de maisons d'hébergement où les femmes pourraient aller. Parce que les femmes, nous n'avons nulle part où aller, et nous devons continuer dans cette maison. Mais que faisons-nous si nous devons continuer dans cette maison? Donc, le gouvernement doit apporter un peu plus au CEM pour qu'il y ait des maisons d'hébergement, pour que la personne puisse rester un mois ou deux jusqu'à ce qu'elle puisse voir à ses besoins. (Blanca, 44 ans)

Dans un tout autre ordre d'idées, les femmes font toutes sortes d'observations au sujet des autres services ou du système de justice en général. Ainsi, Flor juge que le gouvernement pourrait s'impliquer davantage dans le financement des services ou l'éducation des personnes au sujet de la problématique de violence familiale :

Je crois que les gouvernements devraient se préoccuper un peu plus de ça, d'éduquer l'homme.
(Flor, 64 ans)

D'autres observent le manque de formation dont souffrent les policiers pour intervenir auprès de victimes, le manque de services d'appui aux femmes, que ce soit des centres pour femmes (comme DEMUS, Flora Tristán, Manuela Ramos), ou des centres d'intervention psychologique offrant des thérapies visant à renforcer l'estime de soi des femmes :

[On devrait] avoir des endroits d'aide et d'appui à la femme, de défense des droits de la femme comme ces endroits, Flora Tristán, Demus, Manuela Ramos. Je pense qu'il devrait y avoir plus d'entités de ce genre au Pérou. (Flora, 64 ans)

À part de ça il devrait y avoir un service de conseils et d'aide psychologique dans le sens de thérapies pour la femme, parce qu'elle doit commencer à se valoriser, son estime d'elle-même est écrasée, commencer à se valoriser, et savoir qu'elle peut le faire toute seule. Je ne sais pas si c'est du service social, je ne sais pas c'est quoi. (...) Mais ça me plairait. (Carolina, 45 ans)

3.5 L'apport du CEM pour les victimes au delà de la situation concrète qui les amène à chercher l'appui de la ressource

Les femmes retirent bien davantage de leur passage dans la ressource qu'une réponse à leur problème de violence conjugale. En fait, une familiarisation avec la loi et les droits enrichit le savoir des femmes et les prépare aux diverses situations auxquelles elles auront à faire face dans le futur. De plus, les femmes débutent au CEM un processus d'*empowerment*, elles retrouvent l'estime d'elles-mêmes et sont mieux outillées pour composer avec les aléas de la vie.

3.5.1 La connaissance de leurs droits

Les femmes se sentent impuissantes face à la violence, bien souvent elles ne savent que faire, ne connaissent pas leurs droits ni les services disponibles, ou n'ont pas le courage de dénoncer leur partenaire pour les mauvais traitements subis. Cependant, elles finissent par chercher de l'aide, et sont en général très satisfaites de l'apport du CEM à leur faire prendre conscience de leurs droits. La connaissance des femmes à ce sujet est parfois minime avant qu'elles ne se présentent au CEM. Quelques-unes avouent qu'elles pensaient que seuls les hommes avaient des droits:

Avant je pensais que seulement les hommes avaient des droits. (Maria, 38 ans)

Parce que je suis une femme, je pensais que je n'avais pas de droits. (Maritza, 50 ans)

Presque toutes les femmes rencontrées disent dans leurs propres mots qu'elles ont appris, en grande partie grâce au CEM, qu'elles avaient des droits et qu'elles devaient les faire respecter. Entre autres

droits, les femmes mentionnent le droit d'être libre, de ne pas être maltraitée ni physiquement ni verbalement, aussi bien elles que leurs enfants:

Ils disent que la femme aujourd'hui a beaucoup d'appui, que l'enfant est protégé. La vérité c'est que je viens juste de le découvrir. (Pilar, 31 ans)

Maintenant je sais que personnellement, je ne dois pas me laisser maltraiter ni physiquement ni psychologiquement, et mes enfants non plus. (Patricia, 37 ans)

Oui, ils m'ont parlé des droits que j'ai. (...) J'ai le droit de ne pas être battue, ni physiquement ni verbalement, et j'ai le droit d'être libre. (...) Toutes les personnes ont le droit d'être libres, de ne pas être battues ni enfermées, ni qu'on leur crie après, nous avons tous des droits. (Katty, 30 ans)

Ici (au CEM), ils m'ont dit que l'homme ne peut pas t'obliger à être avec lui si tu ne veux pas, il ne peut pas t'obliger à avoir des relations (sexuelles) avec lui si tu ne veux pas, tu peux le dénoncer. (Cecilia, 39 ans)

Flor estime avoir appris l'essentiel :

Ce que j'ai maintenant c'est cette vie, c'est ce que j'ai de plus beau, la liberté, la liberté de choisir, la liberté que l'on ne me touche pas, liberté que l'on ne m'insulte pas, liberté qu'on ne m'agresse pas et tout ça c'est beau. Il n'y a rien comme la liberté pour moi maintenant. (Flor, 64 ans)

Parfois les femmes soutiennent qu'on ne leur a pas fait connaître leurs droits. Elles sont néanmoins capables d'exposer le message que l'organisme cherche à transmettre, comme c'est le cas pour Tania:

En réalité, non [ils ne m'en ont pas parlé], pas dans ces termes. (...) Non, ils m'ont seulement dit que je ne devais pas me laisser maltraiter, ni psychologiquement ni physiquement, que je devais venir ici s'il se passait quoi que ce soit, parce que je dois faire respecter mes droits. Ils m'ont dit tout ça, que je dois me faire valoir, que je dois faire respecter mes droits, que la femme n'a pas à être maltraitée par personne, encore moins par un homme. (Tania, 38 ans)

Pilar observe qu'elle aurait apprécié qu'on lui présente en détail ses droits, ce qu'elle considère nécessaire afin de savoir comment agir :

J'adorerais que quelqu'un me dise : « Tes droits sont X, Y, Z », et moi à partir de ça, savoir comment agir. (Pilar, 31 ans)

Il semble donc que pour que les femmes identifient clairement leurs droits, il faille leur exposer directement qu'il s'agit de droits, en utilisant explicitement le mot.

Quelques-unes des femmes interviewées disent qu'elles ont aussi appris à se défendre des interventions abusives, incluant le refus injustifié de les aider pouvant survenir dans d'autres institutions que le CEM, principalement au sein du corps policier. Elles ont pu reconnaître l'abus et revendiquer une meilleure intervention, car elles connaissaient désormais leurs droits. C'est le cas d'Helena, aux prises avec un policier qui avait pris le parti de son mari, et avait choisi de ne pas enregistrer la plainte:

« Non Monsieur, vous ne m'intimiderez pas, je vais aller là où il faut pour que ça continue son cours, vous n'allez pas réussir à me faire peur, faites votre travail », que je lui ai dit. « Remplissez vos fonctions, vous êtes l'autorité et vous êtes là pour celui qui demande justice, pour celui qui est agressé, vous me défendez. Vous venez tout juste de vous conduire comme un avocat, vous n'êtes pas un avocat. Et si vous êtes un avocat, présentez-vous Monsieur, et je vais dès maintenant me plaindre, je sais où je dois aller me plaindre. » (...) L'avocate me dit toujours: « Quand vous y allez, réclamez, vous avez le droit. Réclamez, vous n'êtes pas en train de demander une faveur, mais

plutôt qu'il remplisse son devoir. (...) Dites que vous connaissez vos droits et que le monsieur ne peut pas agir ainsi, sinon vous allez aller à tel endroit et vous allez vous plaindre. » (Helena, 46 ans)

3.5.2 La compréhension de la loi de violence familiale et du processus judiciaire

Peu de femmes disent avoir entendu parler de la loi de violence familiale, et la connaissance qu'elles en ont reste superficielle. Certaines d'entre elles disent qu'ont leur a expliqué que la violence était spécifiée dans une loi qui protège leur droits, sans plus. Andrea mentionne, pour sa part, qu'à sa connaissance, la loi permet de faire sortir l'agresseur de la maison ou de prendre des mesures encore plus sévères si celui-ci poursuit ses agressions. Cecilia affirme que l'on ne peut torturer les enfants, et cette prise de conscience l'a amenée à agir, parce qu'ils vivaient tous trop de violence psychologique.

Dans l'ensemble, les femmes rencontrées savent dans les grandes lignes quel est le processus que doit suivre leur plainte. Mais, plus important encore, plusieurs d'entre elles disent revenir au centre pour consulter l'avocate en cas de doute, pour connaître la prochaine étape ou pour se tenir au courant de l'évolution de leur cas. Elles reprennent, dans leurs mots, les différentes étapes relatives au processus, depuis la plainte logée au poste de police, jusqu'à la décision du juge, et savent très bien où elles en sont dans le cheminement de leur plainte.

3.5.3 Changements chez l'agresseur

Chacun des agresseurs semble avoir une réaction qui lui est propre face à l'annonce de la plainte de violence familiale qu'a déposée sa femme contre lui. Selon le récit qu'en font les victimes, on peut voir que certains restent indifférents et ne modifient rien à leur comportement, tandis que d'autres pleurent et implorent leur conjointe de laisser tomber la plainte, et promettent de changer, ce qui arrive parfois. D'autres encore se transforment de manière négative, et deviennent encore plus violents, comme c'est le cas pour Helena :

Il a continué d'être violent, et même plus, on dirait que ça ne lui a pas fait le moindre effet, l'avertissement des autorités. (Helena, 46 ans)

Quelques femmes disent que leur conjoint, bien qu'ayant promis de changer, a de nouveau utilisé la violence envers elles :

Il a continué pareil après. Pour un temps il s'est calmé, il était tranquille, il ne me dérangeait plus trop. (...) Oui, pour un temps, mais après il a continué pareil. (Blanca, 44 ans)

« Laisse tomber ça, je vais changer, je vais être tranquille. Je ne vais rien te dire, ne fais pas attention à moi. » Et c'est revenu, il est pire, ça n'est plus comme avant, il me jette dehors, il veut amener une autre femme ici, il parle mal à mes enfants. (...) Maintenant il me rend la vie impossible. (Betty, 42 ans)

Maria et Hilaria indiquent que leur agresseur est parti. Le conjoint de Maria a quitté la ville lorsqu'il a reçu la citation à comparaître devant le juge, alors que le conjoint de Hilaria, qui ne vit plus avec elle, n'est présent qu'aux procédures de divorce et boude les procédures en violence familiale:

Il s'est retiré loin de Lima. Je pense que c'est pour ça (il a reçu le *sub poena* de la juge) qu'il est parti, parce qu'il a peur. (Maria, 38 ans)

Il m'a battue, puis il est parti. (...) Jusqu'à présent il ne s'est pas présenté pour la violence familiale. Il ne se présente pas, l'unique chose pour laquelle il s'est présenté, c'est le divorce (...) Il m'a dit : « Je te donne le divorce, maintenant donne-moi mon argent, la seule chose que je veux c'est mon argent. » (Hilaria, 46 ans)

Au contraire, des femmes reçoivent parfois des menaces après que l'agresseur eût été informé de la plainte déposée à son endroit. Son conjoint a ainsi menacé Milagros de divorcer si elle poursuivait sa démarche :

Il me menaçait que si je continuais avec la démarche, il allait divorcer. (Milagros, 31 ans)

Un autre a harcelé sa conjointe, Eva, jusque chez un parent qui l'hébergeait, menaçant de la tuer :

J'étais dans la maison d'un membre de sa famille, il me harcelait, il me disait qu'il allait me tuer, et j'ai dû me retirer de là. (Eva, 46 ans)

Elle ajoute qu'il n'a cependant pas rencontré celle qu'autrefois il « *pouvait dominer* » (Eva, 46 ans).

Parfois la violence psychologique prend la forme de menaces formulées par l'agresseur, qui soutient qu'il « se tuera » si la victime dévoile la situation en portant plainte. C'est le cas de Cecilia:

Il a menacé de se tuer et tout ça me rend malade, parce que si je dis que je pars il va se tuer. (Cecilia, 39 ans)

Ou d'Andrea, dont le mari ne s'est jamais présenté devant le juge, et a fortement réagi à la visite de la travailleuse sociale en se jetant dans la rue et en menaçant de se tuer:

Il me disait: « Retire cette plainte. » « Je ne vais pas la retirer, je vais continuer. » Quand la travailleuse sociale est venue, ce jour là il s'est mis à boire, et quand est venue l'heure, il était complètement ivre. (...) Une voisine vient et me dit: « Tu dois faire quelque chose, il s'est couché dans la rue et il veut se tuer. » (...) Il a même cassé une bouteille et il a voulu se couper. (...) « Tu ne vas pas me jeter dehors, je ne sortirai pas de cette maison, j'en sortirai mort. » (...) La police, les pompiers lui ont dit: « Que se passe-t-il? Vous ne savez pas que c'est un délit d'attenter à sa vie? » « Oui, mais qui vous a dit que je voulais me tuer? Tout ce que je veux c'est que mes enfants sachent comment on se sent quand on n'a plus de père. » (Andrea, 56 ans)

Comme on peut le constater par les différents récits des femmes, la première réaction des agresseurs est souvent la colère. Plusieurs agresseurs feraient fi des citations à comparaître et ne se présenteraient pas en Cour:

La citation est arrivée, et pire, il dit que ça ne lui fait rien, qu'il ne s'est pas présenté et qu'il ne se présentera pas à la citation. (...) Il dit: « Je m'en fous complètement des lois, je ne crois pas aux lois. » (Tania, 38 ans)

Consuelo, comme Eva, observent qu'à leur avis, leur mari connaît bien le système et ses limites, ce qui fait qu'il ne craint pas les représailles :

Il abuse parce qu'il sait qu'ils ne peuvent rien lui faire. Il y a plusieurs pères comme lui, ils savent que la justice ne les atteindra jamais, ils le savent très bien, ils osent chaque fois un peu plus, jusqu'à ce que nous soyons défigurées, avec les bras cassés. (Consuelo, 36 ans)

C'est une personne qui ne croit pas en la justice, il est très habile et il s'en moque. (Eva, 46 ans)

Consuelo émet l'observation que l'intervention des policiers et sa détention pourraient, selon elle, faire cesser le comportement violent de son conjoint:

Une nuit en prison changerait sa manière de voir, toute sa folie lui passerait. (Consuelo, 36 ans)

Cependant, elle mentionne que les cas comme le sien sont très difficiles car l'agresseur ne travaille pas et utilise ce fait pour décourager l'épouse de le poursuivre pour obtenir une pension alimentaire:

« Fais-moi un procès, je ne travaille pas, où est-ce que je vais prendre l'argent? » (Consuelo, 36 ans)

Un grand nombre de femmes observent pourtant que leur conjoint se calme à la perspective d'être arrêté par la police, ou grâce à l'intervention des professionnels du CEM et du médecin légiste, les avertissant de ne plus jamais lever la main sur leur épouse. Et lorsque la violence reprend, elles reviennent chercher de l'aide au CEM.

Les mesures de protection ont elles aussi l'effet de calmer l'explosion de violence. L'agresseur comprend alors qu'il peut être arrêté s'il ne respecte pas les conditions énoncées:

Il est en train de changer. Pourquoi? Parce que la justice, parce que des lieux comme le CEM lui mettent comme un bouclier pour qu'il ne m'attaque plus, donc il ne peut plus m'attaquer, ces lieux sont une protection pour nous. (Flor, 64 ans)

La décision des femmes de recourir au CEM a donc parfois un effet positif sur le comportement de l'agresseur, permettant à tout le moins d'éviter le plus possible que celui-ci utilise la violence.

3.5.4 Changements chez la victime

Presque toutes les femmes admettent avoir changé après leur passage au centre « Urgence Femme », et pour plusieurs c'est un peu comme si elles étaient une toute autre personne, et qu'elles reprenaient le contrôle de leur vie:

Maintenant oui je peux dire que je suis une autre femme, une autre personne. Maintenant je sors, je pars en voyage... Je fais ma vie, à toutes fins pratiques. (Maritza, 50 ans)

Maintenant j'ai changé, je me sens bien, je me sens comme une autre personne. Je sais mieux me valoriser, je veux qu'on me respecte et je veux respecter les autres, qu'on respecte mes décisions, mes droits. Je donne de la valeur à ce que je suis. (Katty, 30 ans)

L'augmentation de leur estime de soi, le sentiment de paix, et le goût d'aller jusqu'au bout de leurs démarches contre la violence familiale sont les changements les plus marquants énoncés par les femmes:

J'ai appris que la vie vaut beaucoup. (...) Que je vaud quelque chose. (...) Mon estime de moi est élevée. (...) Cette femme me plaît, celle que je suis maintenant. (...) Elle est magnifique, celle que tu vois ici, cette petite vieille de 64 ans. (Flor, 64 ans)

J'ai changé intérieurement, je sens les changements dans ma vie. (...) J'y ai mis du mien, je veux triompher, je suis plus optimiste, et je veux ce qu'il y a de mieux pour mes enfants. (...) Je vais continuer avec ma plainte jusqu'aux dernières conséquences. Je me sens plus sûre de moi. (...) Même s'il me frappe, je vais continuer. (Eva, 46 ans)

De nouveau j'arrive avec la même histoire de violence, mais cette fois je suis venue décidée à ce que tout cela se termine, parce que c'est une chose qui traîne depuis longtemps et qui n'a pas de solution. Et chaque fois qu'il se passe quelque chose de plus ça augmente cette chaîne, ça ne se brise pas, cette chaîne reste là, et la violence continue. Encore une fois je viens ici, mais pour que ça se termine définitivement. (Eda, 55 ans)

Je me sens beaucoup plus calme, avec les démarches que je fais. J'ai foi, et je vais suivre la cause. (Tania, 38 ans)

Quelques femmes racontent que leur agresseur ne représente désormais plus rien pour elles, et qu'il n'aura plus la même emprise sur elles:

Je lui ai dit : « Tu es un perdant. » (Hilaria, 46 ans)

Pour moi cet homme ne vaut plus rien, il n'existe plus. (Tania, 38 ans)

Le principal désir des femmes est que justice se fasse, qu'elles soient désormais protégées, qu'elles puissent retrouver leur liberté, leur indépendance, leur tranquillité, leur sécurité ainsi que celle de leurs enfants, comme le relate Eva:

Sans lui je vais triompher, je veux juste qu'il me laisse la maison et qu'il me laisse être heureuse avec mes enfants, c'est ce que je souhaite. (Eva, 46 ans)

Certaines femmes, désormais déterminées, affirment vouloir résister aux réactions de leur conjoint, et l'empêcher de conserver la maison, l'empêcher de lever à nouveau la main sur elles. Elles souhaitent travailler et économiser pour être indépendantes :

C'est arrivé et je ne vais plus jamais permettre qu'on m'agresse comme ça. (Flor, 64 ans)

Je ne vais pas lui laisser le plaisir de conserver la maison. (...) Je ne vais pas partir et le laisser tranquille. Maintenant je pense définitivement terminer. (...) [J'irai] jusqu'au bout. (Betty, 42 ans)

S'il ne veut pas donner de pension à mon fils, ça ne me fait rien, je peux travailler pour donner à mon enfant ce dont il a besoin. Mais ce que je veux c'est qu'il sorte de ma maison, c'est un mauvais exemple pour mon enfant. (Tania, 38 ans)

Quelques femmes affirment vouloir s'éloigner de leur conjoint. Elles voient la séparation comme l'unique façon de récupérer leur vie, après toutes les années pendant lesquelles elles ont souffert:

Je ne veux rien d'autre que me séparer de mon mari, je veux sauver ma vie. (Carmen, 40 ans)

Je veux le sortir de ma maison, je veux vivre mes dernières années en paix. Je vais faire tout ce que je peux, ce qui est à ma portée pour le réaliser, c'est la seule façon pour moi de clore avec un fermeté d'or la lutte que j'ai menée pour en sortir. Comme une personne, comme la femme que je veux. (Flor, 64 ans)

Ximena dit qu'elle est prête à envisager que son mari aille en prison:

S'il recommençait à m'agresser je reviendrais ici le dénoncer, et s'il devait être détenu ça ne me dérangerait pas, parce qu'il l'aurait bien cherché. Je ne suis pas celle qui le provoque, mais je crois qu'avec son attitude il me cherche, mais je me suis lassée. (...) Je vois maintenant les choses avec plus de clarté. (Ximena, 40 ans)

Seule Maria concède avoir opté pour le pardon et affirme ne pas le regretter:

« Excuse-moi de t'avoir dénoncé, tu m'as provoquée, tu ne m'as pas laissée tranquille. » (...) En lui demandant pardon je me suis sentie tranquille, je me suis sentie en paix. (Maria, 38 ans)

Quelques femmes associent clairement le centre « Urgence Femme » au changement qu'elles sentent en elles:

Je suis une autre personne grâce à eux. (...) Je les en remercie. (Carmen, 40 ans)

Peut-être que si je n'étais pas venue ici je serais la même, humiliée, muette. Grâce au centre je continue avec mes papiers. (Katty, 30 ans)

Certaines des femmes rencontrées désirent que leur expérience serve de réflexion, que les femmes en général puissent rencontrer la même aide que celle qu'elles ont reçue auprès des professionnels du CEM, et qu'elles prennent conscience du problème et veuillent s'en sortir:

Je veux d'une certaine façon pouvoir rétribuer l'aide que j'ai reçue. (...) Je voudrais contribuer avec un petit grain de sable pour que nous changions, les femmes. (Helena, 46 ans)

Ces moments, je les revis seulement quand je veux que le monde sache qu'on peut s'en sortir, qu'on peut surmonter tout ça. Je le raconte, je n'ai pas honte. (...) Je vais le faire pour mon bien et pour le bien de plusieurs personnes, de plusieurs jeunes Péruviennes qui méritent d'être respectées ou traitées comme des êtres humains. (Flor, 64 ans)

Helena va plus loin et formule le désir de voir un changement dans la manière d'éduquer les enfants qui consiste à changer l'orientation machiste donnée à l'éducation. Ainsi, pense-t-elle, on pourrait contribuer à ce que les femmes ne vivent plus la violence:

Je sais qu'il y a plusieurs femmes comme moi qui souffrent, qui sont dans la même situation. Tout ça doit cesser et nous-mêmes, les femmes, nous devons commencer dès maintenant à renverser cette situation, nous devons nous aider les unes les autres. (...) Un beau jour nous pourrions toutes avoir cette connaissance, et cela aussi retombera sur nos enfants, autant garçon que fille, et nous n'aurons plus cette mentalité d'élever nos enfants en machistes. (...) Plusieurs fois, ignorant que nous agissions très mal, nous étions en train de contribuer à ce qu'il y ait des hommes machistes qui ne respectent pas la femme, qui ne considèrent pas la femme comme une personne. (Helena, 46 ans)

Les femmes sont reconnaissantes envers le centre et estiment pour la plupart avoir trouvé réponse à leurs attentes en utilisant ses services. Flor considère avoir grandement appris et sentir que la justice, par l'entremise du CEM, la protège de la violence de son conjoint. Elle dit avoir trouvé:

Une totale réponse (...) à tous les égards. (...) Je me sens contente, tu me vois sourire. (...) Je reste un bout de temps ici et je ne m'ennuie pas, je me sens bien, je vois des sourires par-ci par-là des travailleurs. (...) Et donc comment ne pas me sentir bien, comment ne vais-je pas être reconnaissante à ce centre? (...) Je suis très reconnaissante pour toute l'aide qu'ils m'ont donnée, et je pense que les autres femmes à l'extérieur aussi. (Flor, 64 ans)

Carmen fait bien voir l'apport du CEM et de ses professionnels dans l'amélioration de sa situation:

Ici au MIMDES j'ai trouvé une solution. (...) Maintenant je suis protégée. (...) Maintenant je ne souffre plus. (...) Ils m'ont sauvée, vraiment ils m'ont sauvée. Ils m'ont donné courage, ils m'ont fait m'éveiller, c'est comme si j'étais née de nouveau. (...) Si je n'avais pas rencontré la justice, où serais-je? Je serais devenue folle, peut-être que je vivrais toujours ces mauvais traitements. (Carmen, 40 ans)

3.5.5 L'opinion des femmes au sujet de la société

Plusieurs des femmes rencontrées tracent un portrait assez négatif de la société péruvienne telle qu'elles la perçoivent. Elles déplorent le manque d'indépendance et de pouvoir qu'ont les femmes sur leur propre réalité. La méconnaissance des femmes quant à leurs droits permet, selon elles, que la violence se poursuive, qu'elles et les enfants soient toujours agressés, et elles jugent que rien n'a été fait pour y mettre un frein.

Pilar soutient que les gens ont besoin d'entendre parler de leurs droits:

C'est ce dont ont besoin les gens de ce pays, pour savoir ce que c'est, qui nous sommes, que nous sommes importants, que nous avons une valeur. Nous sommes habitués à attendre la preuve du mauvais traitement avec un coup, être presque morte, ou dans un hôpital... (Pilar, 31 ans)

Helena, pour sa part, regrette la prédominance du machisme dans la société péruvienne, qui permet la prise de pouvoir de l'homme sur sa conjointe et ses enfants, avec l'assentiment muet des autorités:

Dans notre pays prédomine beaucoup le machisme (...) et l'homme croit avoir le droit, du fait qu'il s'est marié ou est conjoint, il croit avoir des droits sur une personne. Il croit avoir le droit de la détruire, de détruire les enfants et, dans bien des cas, ça arrive à cause des négligences des autorités. (...) Et ici (au Pérou), qu'ils fassent ce qu'ils veulent, il ne leur arrive rien : « Je tue la femme et les enfants, ou pire encore je viole les enfants, parce qu'ici il n'arrive rien. » (Helena, 36 ans)

Elle formule le désir que la société en prenne conscience et change:

Comme je voudrais que cela change dans mon pays, qu'on prenne conscience que le pays peut être plus civilisé. (...) Comme ils le disent, ça commence à la maison, mais si nos autorités ne contribuent pas en commençant par l'éducation, en commençant par la justice... Ou en commençant par faire en sorte que l'état veille sur nos droits, comment les changer? (Helena, 36 ans)

Consuelo déplore le manque de responsabilité des pères face à leurs enfants et leurs besoins :

Il doit y avoir une façon pour que ça ne soit pas si facile pour l'homme. (...) Ils ne veulent pas donner leur nom (aux enfants), ils ne veulent pas donner de pension. Ils s'en vont et les enfants sont les plus désavantagés. (...) Il devrait y avoir une façon de les obliger. (...) S'il y avait une loi qui dise: « Tu ne travailles pas, mais tu as des enfants, bien, tu vas lui donner un travail. (...) On va te payer tant, et tu vas donner tant à tes enfants. » (Consuelo, 36 ans)

Le manque de ressources économiques constitue un obstacle majeur à l'accès à la justice et l'équité, et ceci paraît particulièrement criant au Pérou. Hilaria soutient, en parlant du fait que les services sont gratuits au CEM:

S'il n'y avait pas ça nous serions tous perdus. Il y a des gens qui n'ont pas l'économie pour pouvoir payer, pas même pour manger. Comment pourrions-nous payer un avocat? (Hilaria, 46 ans)

D'un autre côté, Helena fait ressortir que plusieurs problèmes sont le résultat du manque d'argent:

Plusieurs personnes, peut-être plus pauvres, ont encore peur. Et en plus les autorités, comme les policiers, ne les prennent pas en compte, à cause qu'elles sont si pauvres. C'est comme si l'autorité leur fait comprendre qu'ils n'ont aucun droit, ce qui n'est pas le cas. (Helena, 36 ans)

Carmen, elle, exprime la profonde tristesse de toutes à l'égard de leurs consoeurs:

Il y a des femmes qui souffrent comme moi. Combien de femmes n'ont peut-être pas, comme moi, trouvé cette justice, n'ont peut-être pas trouvé ce support? (...) Elles auront perdu jusqu'à leurs vies. (Carmen, 40 ans)

Comme nous avons pu le constater dans ce chapitre, les femmes rencontrées ont vécu des expériences de violence grave et répétée, mais ont aussi vécu de la violence au sein de quelques-uns des services en violence conjugale auprès desquels elles allaient chercher de l'aide. Les femmes observent que les qualités humaines d'ouverture et d'implication des intervenants constituent la grande différence entre un bon et un mauvais service. Dans l'ensemble, elles affirment avoir apprécié l'aide qu'elles ont reçue au CEM. Chacune d'entre elles a commenté son expérience, a apporté des suggestions et a souligné les points forts et les points faibles de la ressource. Nous verrons plus loin de quelle façon ces commentaires s'harmonisent ou non avec la perception des professionnels du centre « Urgence Femme ».

Chapitre IV : Les centres « Urgence Femme » tels que perçus par les intervenants qui y travaillent

Les intervenants ont pris beaucoup de temps au début des groupes de discussion pour décrire les services du CEM. Nous résumerons cette information en mettant l'accent sur les points qui nous sont apparus essentiels, soit parce qu'ils faisaient consensus, soit parce qu'ils soulevaient des objections. Nous nous attarderons aussi sur quelques particularités régionales qui nous paraissaient mériter l'attention.

Nous souhaitons surtout mettre l'accent dans ce chapitre sur les éléments de plus-value de l'intervention du CEM qui nous ont été présentés par les participants aux groupes de discussion, que ceux-ci concernent l'approche auprès des victimes, ou l'approche intégrale entraînant le partage de l'information sur les cas et le travail en complémentarité.

Il est important de noter que des prénoms fictifs ont été attribués aux intervenants que nous avons rencontrés, afin de préserver leur anonymat. Nous avons cru pertinent de donner une idée approximative de l'âge des participants afin de situer le lecteur sur l'expérience de chacun. Nous avons regroupé les intervenants par groupes d'âges pour ensuite leur attribuer l'âge médian correspondant à chacune des catégories à laquelle ils appartenaient, toujours de façon à contribuer à préserver leur anonymat.

4.1 Évolution du CEM : d'hier à aujourd'hui

La ressource que constitue le centre « Urgence Femme » est une initiative plutôt jeune, le premier des centres ayant été mis sur pied en 2001. Malgré tout, la ressource a vécu différents changements liés aux décisions et aux prises de position à l'égard du ministère de la Femme et du Développement social, ainsi qu'aux multiples changements à sa direction.

Le programme, selon un intervenant, a été élaboré dès sa mise sur pied pour présenter un service de réhabilitation. Il ne comptait pas de service de promotion, mais un service de coordination était prévu, et un intervenant se chargeait uniquement des tâches qui y étaient reliées. Il n'y avait guère de service d'admission, et un stagiaire ou encore un employé du partenaire du ministère de la Femme, accueillant le CEM dans ses locaux, pouvait se charger d'accueillir la personne. Les interventions et le circuit se modelaient aux désirs des victimes et selon le jugement de la personne à l'accueil. Cette personne se chargeait de la fiche consignant les informations sociodémographiques de la victime, et référait ensuite la personne à un des professionnels, qui prenait alors en charge le dossier, procédait à une première évaluation de la situation et référait ensuite à son tour la personne vers un autre professionnel, s'il le croyait nécessaire. Cette façon de travailler laissait la possibilité que certaines personnes ne soient jamais vues par d'autres services du CEM que celui s'étant vu confier le cas initialement. L'intervention était plus concentrée, et chacun des intervenants planifiait ses activités

de promotion selon ce qu'il jugeait pertinent en fonction du temps qu'il avait à consacrer à cette tâche.

Les CEM s'installent généralement dans un local prêté par une organisation, expliquent les intervenants, suite à une entente signée entre celle-ci et le ministère de la Femme et du Développement social. Par exemple, certains des centres sont situés dans les postes de police, dans les locaux de l'INABIF⁶³, dans ceux des municipalités, enfin, dans un lieu où ils peuvent stratégiquement rejoindre les usagers et usagères susceptibles de s'adresser à la ressource. Ces ententes visent à favoriser une meilleure coordination entre les différents services oeuvrant en violence familiale.

Le programme national contre la violence familiale et sexuelle a changé certaines de ses orientations et directives au cours des dernières années, et les intervenants considèrent que ces changements leur permettent de travailler comme ils le désirent, tout en fournissant les lignes directrices devant orienter leurs actions et les outils nécessaires pour mener à bien leurs tâches. La perspective d'intervention et les limites que doivent respecter les intervenants sont plus claires et mieux définies. Un assouplissement dans la production des rapports à transmettre à la maison mère et l'élaboration d'un outil facilitant l'entrée des données permet au personnel de gagner du temps et de pouvoir se consacrer davantage à l'intervention auprès des victimes. Le protocole a aussi été assoupli et une seule fiche permet désormais de consigner l'ensemble des informations concernant un cas, les intervenants pouvant recourir, lorsque pertinent, à l'entrée d'information les concernant plus particulièrement sur des fiches supplémentaires. Cette fiche accélère le travail car elle permet à l'intervenant de pouvoir constater d'un seul coup d'oeil ce qui a été fait dans le dossier jusqu'au moment où il s'en saisit, en plus de permettre une meilleure coordination de l'action entre les différents intervenants.

Les intervenants voient d'un bon oeil l'effort récemment entrepris par le Programme national contre la violence familiale et sexuelle de les consulter et de chercher le consensus en vue de la modification et la détermination des directives. Cette ouverture permettra, selon eux, de pouvoir émettre des observations et améliorer le service en fonction de la réalité vécue dans les centres « Urgence Femme » :

Au cours de la [dernière] rencontre, une série de propositions sur comment on doit travailler ont été faites, et ils (le MIMDES) en sont à les consolider et les étudier pour pouvoir émettre des observations et nous retourner leurs suggestions, il y a toute cette ouverture pour chercher le consensus au sujet des directives. (Rosa⁶⁴, travailleuse sociale, 45 ans)

⁶³ L'INABIF (Instituto Nacional de Beneficencia de la Infancia y la Familia) est un institut national de bien-être pour l'enfance et la famille.

⁶⁴ Rappelons que les prénoms des intervenants interviewés, au nombre de vingt-cinq (25), ont été modifiés afin de préserver l'anonymat. Un nom fictif et un âge approximatif leur ont été attribués.

L'organisation du CEM est constamment renforcée, le programme national ayant été, comme le reconnaissent les intervenants, à la source de changements notables et bénéfiques qui ont permis que la ressource se forge une identité. La population identifie maintenant le CEM comme une institution du MIMDES, qui vient en aide aux femmes. Ce changement a été bon pour la communauté, mais surtout pour les femmes, qui savent aujourd'hui où aller chercher de l'aide lorsqu'elles vivent de la violence au sein de la famille, ce qui, selon les intervenants, constitue un premier succès remporté par les CEM. Les personnes rompent avec la peur et comprennent qu'elles n'ont plus à présenter des preuves physiques de violence pour qu'elles soient considérées et crues :

Nous avons réussi que les gens dénoncent les cas, qu'il rompent avec cette peur et qu'ils se rendent compte qu'il ne faut pas nécessairement avoir un œil au beurre noir ou le visage vert pour que ce soit considéré comme de la violence. (Carla, avocate, 45 ans)

4.2 Ce que trouvent les victimes qui se présentent au centre « Urgence Femme », selon les intervenants

Les intervenants rencontrés nous ont présenté, dans leurs mots, les tâches et les fonctions qu'ils doivent remplir au CEM. Cette description, à laquelle se sont prêtés la plupart des intervenants, visait à confirmer l'application des pistes d'intervention ainsi qu'à faire connaître -et reconnaître- la répartition des tâches des membres de l'équipe. Cette partie de l'entrevue nous a permis de valider les informations recueillies dans les différents documents présentant la ressource, et a surtout servi à mettre les participants à l'aise en introduisant peu à peu les différents éléments liés à leur travail. Cette première description nous a amenée à pousser plus loin la compréhension du circuit d'intervention proposé et du respect, plus ou moins strict, de son application. Il serait inopportun d'aborder ici en détails les éléments de la description des tâches telle que formulée par les intervenants, puisqu'ils s'avèrent presque en tout points identiques à ceux prévus par le ministère de la Femme et consignés dans le manuel de fonctions. Néanmoins, nous en dresserons un bref aperçu afin de nous concentrer par la suite sur les avantages liés à la ressource perçus par les victimes et les intervenants.

4.2.1 Les fonctions et les tâches du personnel

Les intervenants des centres que nous avons visités ont presque tous décrit une équipe principalement composée de quelques membres, dont une personne en charge de l'admission, qui accueille les personnes et les dirige vers les différents services. La psychologue, l'avocate et la travailleuse sociale⁶⁵ se divisent les interventions centrales auprès des victimes. La psychologue, qui souvent est la première professionnelle rencontrée par les victimes, se charge essentiellement de l'évaluation psychologique.

⁶⁵ Les intervenants des CEM sont en majorité des femmes. Pour faciliter la lecture, nous désignerons donc dès maintenant les titres professionnels du personnel du CEM en employant le terme féminin s'y rattachant.

Elle réfère ensuite les personnes à l'avocate, en présentant les éléments-clés de leur récit, afin d'éviter que celles-ci aient à reprendre du début.

L'avocate présente ses droits à la personne, de même que le cheminement que suivra son dossier et le temps que prendra le processus si la personne songe à porter plainte. On privilégie généralement que la personne dépose une plainte, la dirigeant vers la police ou directement vers le ministère public pour ce faire. S'il y a danger imminent, l'avocate sollicite des mesures de protection immédiates tout juste après le dépôt de la plainte. Selon les avocats rencontrés, cette démarche donne beaucoup d'assurance aux femmes, qui partent du service l'esprit plus tranquille.

Jusqu'ici, c'est la situation de violence qui aura été traitée. L'évaluation générale de la situation de la personne incombe quant à elle à la travailleuse sociale, ce qui inclut l'examen de la situation sociale, économique, de même que l'état de santé de la personne et des membres de sa famille telle qu'elle la présente. La travailleuse sociale effectue des visites à domicile et elle produit des rapports d'évaluation sociale, en plus d'effectuer un suivi des cas nécessitant une intervention médicale à l'hôpital. La travailleuse sociale se charge aussi d'évaluer le risque que représente la situation des personnes qui viennent au CEM et, en cas de besoin, elle voit de quelle façon protéger la victime, la dirigeant vers une maison d'hébergement ou faisant appel aux réseaux familial et social de la personne, dans l'espoir qu'un être cher accepte de l'héberger.

D'autres personnes complètent les équipes des CEM. La promotrice du centre « Urgence Femme » est responsable de la diffusion, de la promotion et de la formation dans la communauté. Des campagnes de prévention et de sensibilisation sont diffusées dans les écoles et les marchés, ainsi qu'auprès de toutes les institutions intéressées, afin d'informer la population au sujet des services en violence familiale et sexuelle que propose le CEM. La promotrice est chargée de toutes les activités de promotion et de prévention prenant place en dehors des locaux du CEM, et elle est appuyée par toute l'équipe d'intervention, qui est parfois présente lors de ces activités.

La personne chargée du module pour les enfants essaie d'alléger les préoccupations des personnes qui viennent au centre accompagnées de leurs enfants, en prenant le relais auprès de ceux-ci, permettant alors aux personnes de se concentrer sur l'aide proposée par le personnel du CEM. Au module pour les enfants, ceux-ci peuvent jouer, se divertir, participer à toutes sortes d'activités, et c'est dans un climat ludique qu'ils laissent parfois transparaître de l'information pouvant être très importante pour le travail qui se fait auprès de la mère. L'animatrice en charge du module des enfants présente alors l'information qu'elle juge pertinente aux professionnels. Le module pour les enfants n'est pas présent dans tous les CEM.

En plus des services déjà énumérés, un seul des CEM visités propose d'autres services, à savoir le bureau du médecin légiste, et des procureurs du ministère public. Il est à noter que le CEM de Lima est le seul à compter sur la présence d'un médecin légiste. Ainsi, bien que cette présence soit considérée comme faisant partie de la panoplie des services de base offerts, il nous est apparu que la réalité est toute autre. Nous verrons plus loin les implications d'une telle absence de services, mais pour le moment, nous nous concentrerons sur ces différences entre la théorie et la pratique qui sont ressortis au fil des groupes de discussion auxquels nous avons assisté.

4.2.2 Le circuit d'intervention

Très peu de variations peuvent être observées dans la description des intervenants du circuit que doit suivre un dossier lorsqu'il arrive au centre. Tous les cas débutent par le service d'admission, et la responsable est la première personne que rencontre la victime. Les cas sont traités selon l'ordre d'arrivée.

Le circuit idéal ou « modèle » débute par la consultation de la psychologue, qui présente ensuite le cas à l'avocate, qui le présente finalement à la travailleuse sociale. Comme les intervenantes ont aussi toutes sortes de démarches à effectuer à l'extérieur du CEM, ou lorsque le service se trouve saturé, il arrive que les victimes soient dirigées vers le premier professionnel disponible qui fait une évaluation sommaire du cas et voit à le rediriger vers le service approprié aussitôt que l'intervenant est disponible.

Une nouvelle directive a été promulguée il y a quelques années, à l'effet que les victimes devaient rencontrer tous les professionnels, et ainsi compléter le circuit d'intervention. Celle-ci devait être appliquée de façon très stricte par l'équipe de coordination du Ministère. Bien qu'ils considèrent que cette directive permettait d'offrir le même service à toutes les victimes et d'assurer un certain ordre, les intervenants sont d'avis qu'elle compliquait l'intervention et ne répondait pas vraiment aux besoins des victimes, celles-ci voulant parfois avoir recours uniquement aux conseils de l'un ou de l'autre des professionnels, et non pas de toute l'équipe d'intervention. Cette pratique allongeait aussi le temps d'attente des victimes en augmentant la tâche des intervenants. Une nouvelle équipe de coordination, plus flexible, n'oblige plus systématiquement les intervenants à faire passer les victimes devant tous les professionnels, leur permettant de prendre une décision à partir de ce que souhaite la personne et ainsi de mieux répondre à ses attentes. La personne est donc désormais amenée à compléter le circuit, pas nécessairement dans l'ordre toutefois, chaque cas suivant l'orientation correspondant le mieux à ses besoins. Une des équipes attire l'attention sur le fait qu'il appartient selon eux à la personne chargée de l'admission de diriger la personne selon son bon jugement à partir de la situation qui lui est présentée, un peu à la manière du tri effectué dans nos salles d'urgence d'hôpitaux, au Québec.

Une fois le circuit complété, la personne est dirigée vers le poste de police, afin qu'elle puisse logger une plainte, si elle le désire. Pour un des centres, au circuit s'ajoute la visite au bureau du médecin légiste, qui possède son propre espace d'intervention dans les locaux du CEM.

Une intervenante précise qu'à la fin du circuit, l'équipe se réunit afin de vérifier et coordonner les actions qui seront prises. Les intervenants procèdent alors à la rédaction de leurs rapports respectifs pour compléter le dossier.

Les cas qui leur sont présentés mènent très souvent à un suivi, s'entendent à dire les intervenants, et ce malgré le fait que le centre se voulait d'abord une ressource d'urgence. Le service a progressivement permis le suivi et l'intervention à plus long terme, faute de ressources et de services disponibles auxquels référer les personnes. Une victime peut fréquenter le CEM pour un, deux ou trois ans, venant plusieurs fois par semaine pour une certaine période, ou très peu de fois pour d'autres. Il s'agit rarement d'une intervention pouvant se conclure en un seul jour, insistent les intervenants rencontrés. Certaines personnes viennent pour des sessions avec la psychologue, jusqu'à un maximum de sept sessions. Parfois les femmes reviennent d'elles-mêmes, parce qu'elles ont de nouveau besoin de se confier, ou pour recevoir une indication de plus.

4.2.3 Quelques données sur le nombre de cas traités par les CEM

Comme nous l'avons déjà brièvement mentionné, chacun des cas se présentant au CEM est enregistré par le biais d'une fiche d'intervention, préétablie par le Ministère. Les cas de violence tout comme les consultations sont enregistrés. La personne chargée de l'admission peut ainsi dénombrer les cas ayant été traités au cours de la journée et envoyer l'information mensuellement à Lima, afin de tenir un décompte du nombre de personnes aux prises avec un problème de violence familiale qui se sont présentées au CEM afin d'y chercher de l'aide.

Les CEM reçoivent en moyenne 70 nouveaux cas par mois. Quotidiennement, cela correspond à quelques sept ou huit cas. En combinant les cas pour lesquels un suivi est effectué, le CEM de Lima, un des CEM les plus visités, reçoit cependant environ 75 cas par semaine.

Le CEM, rappelons-le, ne s'adresse pas uniquement aux femmes victimes de violence mais bien à toutes les personnes qui sont victimes dans le cadre des relations familiales. Les intervenants questionnés au sujet de la proportion des cas de violence physique, de violence psychologique et de violence sexuelle à l'égard des femmes estiment qu'ils représentent 70% de tous les cas traités par le CEM. Le reste des cas est distribué entre les cas de violence sexuelle envers les enfants, atteignant selon les intervenants du CEM de Villa el Salvador une proportion de 20%, alors qu'un peu moins de 10% correspond aux interventions conduites dans les cas d'abus physiques envers les enfants.

Les intervenants observent que le nombre de cas traités par le CEM suit une courbe plus ou moins ascendante, ce qu'ils associent aux campagnes de prévention plutôt agressives menées par le gouvernement :

Ça a augmenté à partir de septembre de l'an passé, beaucoup de violence, de plaintes de violence sexuelle parce que le gouvernement a engagé toute une campagne de prévention et d'intervention en violence familiale, sexuelle, enfants et adolescents, d'une manière très agressive. (Rosa, travailleuse sociale, 45 ans)

De plus, les intervenants observent que des pointes critiques sont présentes dans la prévalence des cas, correspondant aux fêtes ou aux périodes de grandes dépenses pour la famille. Bien que chacun des CEM possède sa propre réalité, les intervenants notent qu'au cours de la période entourant la fête de Noël, et durant le mois d'octobre, le mois du « Seigneur des Miracles », la prévalence de la violence subit une baisse, surtout due à la période de réflexion et de spiritualité que revêtent ces époques de l'année.

Si c'est Noël, généralement en décembre, ça baisse, ça baisse de 50%, justement pour la réflexion, octobre aussi, c'est dû à la réflexion (Marisa, travailleuse sociale, 35 ans)

Lorsque l'école recommence, cependant, les cas de violence augmentent, puisque des conflits surgissent dans la famille autour de la question du paiement du matériel scolaire. La même situation se répète à l'occasion des jours de la fête nationale, mais cette fois cette augmentation serait causée par l'abus d'alcool.

Par exemple le Nouvel An, les carnivals, les périodes de scolarité, la Saint-Jean, la fête nationale, qui semble être la période où la femme demande plus d'argent pour emmener les enfants en sortie. Comme ce sont des fêtes et qu'au moment de demander de l'argent, l'homme a bu et il la frappe, ce sont des époques où nous savons qu'ils viendront en plus grand nombre non seulement au CEM, mais aussi au pouvoir judiciaire. (Marta, avocate, 45 ans)

4.2.4 Les particularités du travail dans les régions visitées

Les intervenants ont présenté certains éléments qui distinguent les CEM selon les régions dans lesquelles ils travaillent, que nous résumons ici.

Le **CEM de Lima** dessert les zones se situant le plus près du centre de la ville. Le CEM de Lima dessert le plus grand nombre de cas, qu'il s'agisse de nouveaux cas ou de suivis, puisqu'il est situé dans les locaux du ministère de la Femme et bénéficie donc d'une meilleure visibilité. De plus, rappelons qu'il s'agit du CEM « modèle », présentant toutes les particularités de la ressource telle qu'elle fût conçue au départ.

Plusieurs des zones couvertes par le **CEM de San Luis** sont en fait des zones de haut risque pour la santé et le développement des personnes. La présence de plusieurs bidonvilles, et la disposition des habitations dans les collines empêchent parfois l'accès de la travailleuse sociale au domicile des victimes, et les déplacements de celles-ci vers la ville. Bien qu'il y ait de forts taux de violence

familiale, d'abus et de mauvais traitements, cette difficulté d'accès et la grande distance à parcourir pour atteindre les services rebutent plusieurs personnes à poursuivre leur cause. Les personnes n'ont pas toujours les ressources financières leur permettant de se déplacer et de faire les démarches nécessaires auprès des services, et les intervenants eux-mêmes réussissent rarement à être à temps pour leurs rendez-vous, et parfois même n'y parviennent tout simplement pas.

Le **CEM de Villa el Salvador** dessert la zone principale du district du même nom, de même que quelques zones avoisinantes. La majorité des femmes victimes de violence familiale de cette zone sont arrivées des provinces du pays pour s'y établir, et les intervenantes observent qu'elles sont plus soumises et voient, pour la plupart, le machisme et les mauvais traitements comme quelque chose de normal. Les victimes viennent chercher de l'aide lorsqu'elles ressentent un intense désespoir. Bien qu'elles soient très pauvres, les intervenantes observent que les femmes de Villa el Salvador ont des ressources personnelles et économiques, la plupart étant commerçantes. Les femmes habitant ce secteur tendent à chercher une activité de production et des alternatives de solution pour pouvoir subvenir aux besoins de leur famille. La particularité des habitants de Villa el Salvador se situe dans leur sens social, leur dynamisme et leur initiative à demander des ressources et des services pour la communauté, d'après ce que laissent entendre les intervenants. C'est à la demande de la population qu'a été créé le commissariat des femmes dans cette zone. Le CEM fait partie des réussites issues de la lutte des institutions et de la population pour répondre aux besoins de services. Les autorités du district, reconnaissant le CEM comme une entité pertinente et précieuse, ont aidé à référer des cas et ont contribué à en faire un des CEM présentant le plus haut taux d'intervention au niveau national, selon les intervenantes.

La région d'Iquitos présente pour sa part une forte incidence de violence sexuelle, et le CEM répond à plus de demandes liées à ces cas que les autres centres du pays. La violence sexuelle est généralement acceptée par les sectes situées dans les basses régions correspondant aux zones de travail du CEM, les adeptes étant encouragés à sacrifier leurs jeunes filles afin de prouver leur foi envers les préceptes du groupe. De l'avis des intervenants de cette région, la manière d'être des parents est difficile à changer, ce qui fait dire à une intervenante : « *éduquer tient du miracle* » (Laura, psychologue, 35 ans). La région d'Iquitos compte une seule Cour de la famille, ce qui rend difficile le cheminement du dossier, dû au grand nombre de causes dont la Cour est saisie. Le **CEM d'Iquitos** a dû déménager dans les locaux de l'INABIF, loin du centre-ville, sans tenir compte des difficultés pour les victimes d'accéder au service. En effet, la population à risque vit du côté opposé de la ville, et le transport, cher pour les intervenants, est tout simplement impossible pour les familles pauvres de cette zone. Les intervenants craignent que la population, auprès de laquelle ils ont eu tant de difficulté à se faire connaître, soit rebutée et décide de ne pas se rendre jusqu'aux nouveaux locaux du centre. Ce changement était trop récent au moment de notre visite pour en évaluer l'impact.

Le **CEM de Huancayo** s'occupe surtout des cas de femmes victimes de violence. La charge des procès à la Cour est importante; l'année dernière plus de vingt-deux mille cas de violence familiale ont été traités à travers toute la province. Les intervenants du CEM de Huancayo ont bénéficié d'une formation et de l'appui organisationnel et promotionnel de la Banque interaméricaine de développement.

4.3 Les perceptions des intervenants quant aux avantages du CEM pour les femmes

Les intervenants notent des avantages importants pour les victimes qui se présentent au CEM pour y chercher de l'aide. Ils attirent l'attention sur la nécessité de ne pas évaluer l'impact des interventions en se basant uniquement sur la résolution des cas et le prononcé d'une sentence, puisqu'il existe d'autres formes d'impact sur la vie des victimes. À cet effet, il serait selon eux bénéfique d'évaluer qualitativement l'impact du CEM sur les usagères, et de laisser un peu de côté l'évaluation qui se fait à partir d'un seul critère. Les intervenants estiment cumuler de belles réussites qui n'ont pas été reconnues à leur juste valeur :

Quand ils (les gens du Ministère) veulent voir les impacts ils veulent voir les cas résolus. C'est une façon de voir les impacts, c'est une des façons, mais il y a d'autres impacts qui doivent être étudiés d'un point de vue qualitatif. C'est un défi pour le programme, de rendre sous un jour plus objectif ce qu'elles (les intervenantes) perçoivent, et ce que les femmes elles-mêmes expriment. (Amélia, promotrice, 45 ans)

Il s'agit justement de ce que nous nous proposons de faire, en présentant les avantages de la ressource pour les femmes victimes de violence familiale, selon les intervenants. L'organisation physique, mais aussi l'approche préconisée en font une ressource fort intéressante pour elles, estiment globalement les intervenants, malgré certains irritants. Nous nous concentrerons sur ce que disent ceux-ci au sujet des aspects positifs du CEM pour les femmes, pour ensuite voir brièvement ces irritants.

4.3.1 Les véritables avantages du CEM pour les victimes, selon les intervenants

La proximité des services

Les intervenants soulignent qu'en plus de regrouper les services psychosociaux et légaux sous un même toit, la présence des services de médecine légale et du procureur mais surtout la présence de la police dans les locaux du CEM, pour quelques-uns d'entre eux, facilite beaucoup l'accès des personnes à la justice. Cette proximité constitue selon eux un grand avantage parce qu'elle évite que la personne perde du temps et de l'argent pour se rendre à ces différents services, et évite qu'elle ne se décourage et n'abandonne le processus. Un intervenant fait entre autre valoir les avantages de compter parmi les services la présence d'un médecin légiste :

La présence du médecin légiste constitue un grand avantage, parce que ça permet à la femme de ne pas dépenser pour son transport, pour commencer, et ne lui permet pas de se ranger derrière une excuse, du genre : « C'est trop loin, je ne connaissais pas le lieu, je ne l'ai pas trouvé ». Et le plus grand avantage, meilleur que tous les autres, c'est qu'il s'agit d'une femme médecin, et pour les

femmes victimes de violence sexuelle qui peuvent avoir des réticences, c'est très important. (Isabel, avocate, 45 ans)

Gratuité et équité

Parmi les avantages que présente le CEM pour les victimes, les intervenants notent le fait que les services sont disponibles pour toutes les personnes victimes de violence familiale, même si elles ont de très faibles revenus. Les services sont gratuits, et le personnel explique qu'il n'y a qu'à attendre son tour pour être servi. Aucun cadeau ou gâterie n'est accepté, ceci dans le but d'assurer un service d'égale qualité à toutes les personnes qui demandent assistance au CEM. Il est interdit au personnel de recevoir des cadeaux ou de la nourriture provenant des victimes, non seulement dans le but d'éviter un traitement préférentiel, mais aussi avec la préoccupation de ne pas développer un lien affectif avec les personnes, et ainsi risquer d'altérer la relation thérapeutique entretenue avec elles :

Parfois en remerciement elles t'apportent, du moins à moi, elles m'ont apporté des chocolats, mais je ne les ai jamais acceptés. Leur pop-corn, leurs noix, leurs bonbons, je ne les reçois pas parce que ça n'est pas bon non plus, du point de thérapeutique, ça n'est pas bon d'entretenir un lien affectif, ça empêche parfois le travail avec elles. (Valeria, psychologue, 35 ans)

Un circuit flexible

Les intervenants se disent d'abord préoccupés par les victimes, et cherchent à découvrir quelles sont leurs attentes. Un des intervenants dit prendre le temps de voir qui est la personne derrière chaque dossier. Toutes les personnes ne présentent pas systématiquement des attentes au plan légal, et il ne s'agit pas de la réponse idéale dans tous les cas. Le chemin pré-établi ne l'est pas non plus, et il n'est pas obligatoire pour tous les cas de passer par le bureau du procureur. Par exemple, certains agresseurs cessent d'employer la violence envers leur conjointe dès le moment où celle-ci a recours aux services du CEM, et dès lors, dans bien des cas, la femme ne souhaite pas poursuivre sa plainte à l'intérieur du processus judiciaire. Il est important, selon les intervenants, de respecter les besoins des victimes, en évaluant les actions possibles et les limites liées à chacun des cas.

Certains professionnels soutiennent que bien plus que de faire pénétrer la personne à l'intérieur du circuit afin qu'elle le complète, on cherche surtout à faire avancer le cas de la façon préconisée par la victime, parfois à travers toutes les étapes en accompagnant les femmes tout au long du processus judiciaire, lorsque c'est ce qu'elles ont choisi.

Pour ces professionnels, on doit tenter d'optimiser le service du CEM en accueillant chaleureusement chacune des femmes qui s'y présentent, qui ressent souvent beaucoup de tristesse et de désespoir, et la diriger vers une des possibles voies à suivre. On tente alors de briser les obstacles qui se présentent, et de surmonter les difficultés ou faiblesses qui se manifestent chez la victime avec chacun des professionnels, en parlant et en cherchant une solution :

C'est un long chemin à suivre, mais sa manière de vivre va changer. On travaille en fonction de ça : « Que veux-tu? Où vas-tu? Alors on t'accompagne. » Ça rend le tout pas mal spécial, parce que d'une

manière ou d'une autre, on s'implique dans ses problèmes, nous faisons partie de ce problème et nous essayons de lui trouver une solution. (Hector, avocat, 35 ans)

Cet accompagnement n'a pas une visée « assistancialiste », mais constitue plutôt une tentative de renforcement des personnes afin qu'elles puissent s'en sortir, leur donnant l'appui nécessaire pour y arriver.

Les intervenants s'entendent sur le fait qu'il faut tenter d'éviter que la personne s'éternise dans les locaux du CEM, en attendant d'être vue par l'un ou l'autre des intervenants. Pour ce faire, ils la reçoivent dès que l'un d'entre eux se libère. Ainsi, chacun des professionnels est formé afin de pouvoir intervenir à n'importe quelle étape du circuit. C'est en faisant cheminer le plus rapidement possible la victime, tout en tenant compte de son rythme, et en évitant d'appliquer aveuglément le circuit idéal d'intervention, que le temps d'attente se trouvera réduit, soutiennent les intervenants. Une bonne coordination doit régner, afin que les femmes battues, mortifiées, et fatiguées qui se présentent au centre n'aient pas trop à attendre avant de recevoir des services.

Support et écoute

Ce qui différencie le centre « Urgence Femme », de l'avis des intervenants, c'est la qualité de son intervention auprès des victimes. On tente de donner aux personnes un service qui les fasse se sentir bien, qui leur donne confiance. Les professionnels accompagnent les personnes à travers chacune des étapes qui les conduiront à changer leur façon de vivre, respectant ce qu'elles veulent, s'impliquant dans la compréhension de leurs problèmes et essayant d'y trouver des solutions. Même le module des enfants contribue à ce que les personnes se sentent bien et puissent compléter le circuit d'intervention avec davantage de liberté pour exprimer ce qui leur est arrivé.

Les femmes se présentant au CEM en retirent principalement de l'écoute, de l'information et une orientation, en plus d'une meilleure connaissance de leurs droits et des moyens dont elles disposent pour que justice soit faite à leur endroit, clament les intervenants rencontrés. Le CEM devient donc, estiment ceux-ci :

Une opportunité dans leurs vies, pour plusieurs nous sommes une opportunité, définitivement, je crois que le service est une opportunité pour de nombreuses personnes. (Mariella, psychologue, 45 ans)

Ici la première chose qu'elles rencontrent c'est la confiance, elles savent qu'elles ne sont pas seules (Luz, travailleuse sociale, 45 ans)

Ici elles trouvent non seulement des personnes qui les écoutent, mais surtout un espace qui change tout leur système de vie, parce que la situation difficile qu'elles vivent, le peu de motivation qu'elles reçoivent de leur entourage, ici les gens le renforcent et le transforment, la personne arrive ici et on lui dit: « Écoutez, vous avez certains droits, levez-vous, c'est le chemin que vous devez suivre, par ici, nous allons aller là où vous voulez vous rendre. » (Hector, avocat, 35 ans)

Les intervenants notent que l'accueil et l'ouverture dont ils font preuve comptent beaucoup dans la confiance que développent les femmes dans la ressource. Mais pour s'en sortir, les femmes doivent

surtout y mettre du leur et bien plus que participer, elles doivent décider des avenues de solution qu'elles veulent emprunter :

Ici on les aide, et on en profite pour pouvoir en parler et trouver une solution, elles sont accompagnées, appuyées. On leur recommande toujours de porter un intérêt aussi, il ne s'agit pas uniquement de présenter le cas et puis elles peuvent l'oublier car ça va marcher tout seul, mais plutôt de leur faire comprendre qu'elles doivent s'impliquer et s'y intéresser. (Diana, avocate, 45 ans)

L'important, c'est de planter cette petite graine, parce que celles qui doivent changer ce sont elles, ce sont elles qui doivent prendre les décisions (Carla, avocate, 45 ans)

Parfois les intervenants doivent attirer l'attention des victimes sur le temps et les démarches épargnées par leur recours au CEM :

On essaie toujours de leur faire comprendre qu'elles peuvent perdre une journée ici, mais elles ont fait tout le travail qui peut normalement prendre une semaine ou quinze jours, parce qu'elles ont reçu une orientation psychologique, légale, nous les faisons passer au commissariat et ensuite à l'examen médical. (Hector, avocat, 35 ans)

Le CEM fournit un appui constant aux femmes, les intervenants invitant les femmes à revenir ou à les appeler si elles ont des questions, si elles veulent obtenir un conseil. De plus, les intervenants les accompagnent à la Cour lorsque cela est possible, et les femmes l'apprécient.

Une meilleure connaissance de leurs droits

Les intervenants déplorent qu'en général, bien des femmes ne connaissent pas leurs droits, ni les normes pouvant les défendre :

Malheureusement il y a des femmes qui ignorent la totalité de leurs droits, les femmes n'ont pas encore compris qu'elles sont des êtres humains et qu'elles ont des droits humains. Malheureusement presque 80 % d'entre elles ignorent ce qu'est la constitution politique de l'État, très peu d'entre elles ont eu accès à cela. (Carla, avocate, 45 ans)

Les intervenants considèrent que les femmes qu'ils ont rencontrées sortent mieux préparées et plus fortes, avec une vision beaucoup plus claire de ce qu'elles ne doivent dorénavant plus tolérer de la part de leur conjoint. Plusieurs d'entre elles ne considéraient pas qu'elles étaient victimes auparavant, elles ne reconnaissaient pas la violence psychologique et ne savaient pas comment se défendre. Les intervenants les amènent donc à prendre conscience de leur problème et de leurs droits, afin qu'elles soient en mesure par la suite de prendre une décision éclairée sur leur situation. Et lorsqu'elles dénoncent leur agresseur, les intervenants ont le sentiment qu'elles exercent ces droits.

Les intervenants savent qu'ils ne pourront pas être toujours présents auprès de la victime et l'aider à prendre sa décision. Ils préfèrent ainsi prévenir une situation plus grave en leur faisant connaître leurs droits, et souhaitent qu'elles en tiennent compte. De plus, quelques intervenants disent enseigner aux femmes quels sont leurs droits en regard des services en violence familiale, et elles savent ensuite quels sont leurs recours en cas d'abus. Elles peuvent ainsi exiger du policier qu'il assure leur sécurité, ou recourir à l'intervention du commissaire si le policier refuse de la protéger, par exemple. Les

intervenants considèrent que la meilleure connaissance des victimes de leurs droits facilite leur travail pour leur venir en aide, et assurer leur tranquillité.

4.3.2 En résumé

Une intervenante résume dans l'ensemble la vision des intervenants au sujet de l'apport du CEM pour les femmes victimes de violence familiale :

On les insère dans les différents réseaux, on les aide à reconstruire leur estime d'elles-mêmes afin qu'il soit plus facile pour elles de rompre ce cercle de la violence familiale, c'est ce que généralement on réussit à faire. Nous avons réussi ça avec plusieurs femmes. (Gladys, travailleuse sociale, 45 ans)

4.3.3 Les difficultés rencontrées par les femmes, et par les intervenants qui veulent les aider

Les femmes se présentent bien souvent au centre « Urgence Femme » avec des attentes très grandes, et qui vont parfois bien au-delà de la recherche de solution pour le problème de violence familiale :

Les femmes elles-mêmes, je sens que pour plusieurs d'entre elles le poids va bien plus loin que la question des droits humains, la perspective des droits humains. Ça aussi ça crée dans l'imaginaire des gens les réponses qu'ils veulent recevoir et ça oriente leurs attentes. Malheureusement ces attentes, je ne te dis pas que la perspective est mauvaise, mais avec l'imaginaire qui va dans cette direction, et comme la réponse n'est pas aussi rapide à cause du système lui-même, ça peut être très frustrant. (Amélia, promotrice, 45 ans)

Selon les intervenants rencontrés, les femmes nourrissent des attentes envers le CEM qui sont généralement à l'effet que la ressource mette un terme à la violence vécue. Entre autres, certaines souhaiteraient que les intervenants du CEM parlent à leur agresseur pour le raisonner et le convaincre de cesser ses comportements violents, alors que d'autres veulent le voir sortir de la maison, et qu'il soit détenu. Les intervenants observent que, pour plusieurs des femmes, il est difficile de voir l'intervention dans son intégralité et de s'impliquer dans la recherche d'une solution :

Lorsqu'elles viennent, c'est ma perception, c'est comme si elles veulent des réponses concrètes (...) du système judiciaire, mais très souvent pas pour qu'il s'en aille ou quoi que ce soit, mais « pour qu'il change, qu'il reste à mes côtés et continue de voir aux besoins de mes enfants, mais qu'il change. » Elles ne voient pas l'affaire dans son intégralité. C'est comme si les façons de s'en sortir, elles ne les voient pas en elles, mais voient les solutions en dehors d'elles. (Amélia, promotrice, 45 ans)

Les intervenants déplorent que dans bien des cas les femmes ne prennent aucune responsabilité et souhaitent que le problème soit résolu de lui-même, ou par l'intervention d'une personne de l'extérieur. Une intervenante observe que les femmes peuvent exprimer une grande exigence car elles vivent une situation difficile et, parfois, n'ont jamais réfléchi au sujet de leur problème, ce qui rend d'autant plus difficile de les aider à trouver une solution :

Ce thème est très lourd, parfois j'en arrive à être fatiguée, contrariée, non pas parce que je suis fatiguée du travail en soi, mais plutôt parce qu'il y a des cas très lourds et demandants, des personnes très exigeantes, pour leur propre situation. Et elles n'ont jamais pris le temps de réfléchir à leur problème, c'est la première fois qu'elles s'arrêtent pour penser à propos d'elles-mêmes. Donc ce travail est parfois très difficile, parler avec elles, essayer de leur faire sortir [les vers du nez], de les mobiliser pour qu'elles puissent s'accepter. (Mariella, psychologue, 45 ans)

Une des professionnelles ajoute à ce sujet qu'elle tente de faire en sorte que les femmes prennent davantage conscience de leur responsabilité dans l'acte de violence, sans pour autant les juger et les culpabiliser, et qu'elles réfléchissent à ce qui les a amenées à vivre une situation de violence:

On essaie de les renforcer, et qu'elles prennent davantage conscience de leur responsabilité dans l'événement de violence, c'est-à-dire sans leur jeter le blâme, sans les juger, qu'elles comprennent qu'elles en sont elles aussi arrivées à une situation de violence, parce qu'elles ont permis cette situation par ignorance, soumission et qu'elles prennent conscience du moment où elles ont perdu cette capacité de se défendre. (Gina, psychologue, 45 ans)

Les professionnels se disent conscients que les femmes continuent pour la plupart à vivre avec leurs agresseurs, malgré la plainte qu'elles ont logée à leur endroit. Cette réalité a pour conséquence qu'une des intervenantes a l'impression qu'il ne sert à rien de chercher à renforcer l'estime de soi des victimes et de les encourager à se prendre en main, de faire tout le travail de sensibilisation pour qu'elles ne retournent pas à la maison avec l'agresseur, puisque, selon elle :

Elles passent le pas de la porte et de nouveau elles s'oublient face à leur agresseur, et ils croient avoir tout à fait le droit de continuer à agresser les femmes, la même chose qu'ils ont reçu en héritage de leurs parents, cette transmission culturelle que nous avons, la façon qu'ils avaient de traiter la mère... (Gladys, travailleuse sociale, 45 ans)

Ces femmes qui retourneraient vivre avec leur conjoint continuent fort probablement de vivre dans les mêmes circonstances :

Le fait même de la proximité avec la personne qui la maltraite fait qu'elle se désiste et ça a à voir avec le cycle de la violence (Valeria, psychologue, 35 ans)

Bien des fois ces abandons surviennent car les femmes sont menacées ou encore amadouées par leur agresseur :

Parfois elles sont menacées par les agresseurs : « Si tu retournes au centre je t'enlève l'enfant et tu vas voir. » Elles se désistent et prennent une autre voie (Elizabeth, médecin légiste, 45 ans)

Certaines abandonnent aussi car les démarches leur demandent d'investir du temps et elles ne peuvent se résoudre à négliger leur travail ou encore leur commerce. À cet effet, une intervenante admet qu'elle ne comprenait pas, au début de son expérience au CEM, que les femmes ne venaient au service que lorsqu'elles avaient une minute, et croyait à tort que les femmes étaient paresseuses ou ne comprenaient pas l'importance du processus. La distance commande parfois plusieurs déplacements que la victime ne peut payer, ou encore complique les démarches enclenchées par les intervenants du CEM, ce qui a pour effet d'en décourager plus d'une, s'est-elle rendue compte.

Les intervenants estiment qu'entre la moitié et les trois quarts des femmes abandonnent le processus entamé. Même si cette estimation semble être trop élevée au goût des intervenants, il reste que certains d'entre eux s'expliquent cet abandon :

J'interviens auprès d'un tas de femmes qui ont toutes eu une ou deux plaintes mais qui n'ont pas progressé parce que les policiers sont de connivence avec l'agresseur, parce qu'ils n'ont pas voulu la prendre en compte, parce qu'ils lui ont dit de revenir, parce qu'ils ne l'ont pas fait passer

rapidement devant le médecin légiste. C'est tout le système, c'est le système dehors, extra mural, mais ça n'est pas nous (...) Moi aussi je me tannerais (Mariella, psychologue, 45 ans)

Une des intervenantes rencontrées attribue cet abandon au manque de connaissances et d'accès de celles-ci à des activités productives qui leur permettraient de rompre la dépendance économique :

Si elles pouvaient être formées, dans des activités productives, ça serait bien plus facile de couper cette dépendance. (Gladys, travailleuse sociale, 45 ans)

De ces nombreux cas d'abandon, pour la grande majorité des équipes rencontrées, bien peu retournent au CEM chercher de l'aide. Les intervenants sont bien heureux de voir les femmes reprendre les démarches là où elles les avaient laissées, bien qu'ils déplorent qu'il n'y ait pas un plus grand nombre d'entre elles qui le fassent. Évidemment, les femmes qui reviennent pour une deuxième ou une troisième fois au centre sont plutôt mal à l'aise de devoir se présenter à nouveau devant les intervenants, mais ceux-ci apprécient de les voir déterminées à aller jusqu'au bout :

[On les voit arriver] apeurées, craintives, parce qu'évidemment elles savent qu'elles ont de nouveau le même problème et qu'elles n'ont pu le résoudre. Mais elles viennent un peu plus fortes, plus décidées, donc le travail est un peu plus facile que lorsqu'une personne n'a pas conscience, et vient seulement parce qu'elle veut se soulager et qu'on l'écoute. (...) Au contraire elles viennent plus décidées, parce qu'elles ont reçu l'information et elles viennent même disposées à prendre des décisions plus radicales. (Gina, psychologue, 45 ans)

Quelques femmes ne voient pas l'avantage d'une procédure judiciaire pour faire face à la violence conjugale, elles optent alors pour se faire justice et se défendre elles-mêmes, ce que déplorent les intervenants :

La victime veut toujours que les choses soient ainsi, c'est pour ça qu'elles cherchent d'autres alternatives : se défendre seules, sortir de la maison, aller à un autre endroit, se sauver, une série d'échappatoires qui lui donnent une solution immédiate, mais pas une solution totale. Malheureusement elles laissent en chemin les processus qu'elles auraient pu avoir initiés (...) Elles prennent les choses en main elles-mêmes, elles veulent que la justice soit effective sinon elles la prennent en main elles-mêmes. C'est ce qui arrive avec une majorité de femmes, elles veulent prendre leurs propres mesures, elles les frappent ou elles se défendent, il y a même eu des assassinats pour ce motif, parce qu'elles ont trouvé que cette voie était plus rapide. (Andrés, avocat, 25 ans)

Pour les intervenants, cette réaction radicale qu'est le fait de se faire justice soi-même a pour conséquence de faire voir le problème comme une situation envenimée par les deux parties. Les agents de justice percevraient alors que la situation est la conséquence d'une violence réciproque, alors que la femme souvent n'a pensé qu'à se défendre. La femme victime de violence est alors vue par le public comme une agresseuse, et la crédibilité de celle-ci, ainsi que celle de toutes les victimes de violence familiale, est entachée. Cette façon d'agir qu'adoptent certaines femmes sert de modèle pour d'autres, et les intervenants sont inquiets de voir une telle attitude se transformer en un véritable problème social :

Ce qui est dangereux, c'est cette façon d'agir de quelques usagères, pour se défendre. C'est repris comme un modèle par les autres, elles en entendent parler à la télé et elles font la même chose. Ça se répète et s'est en train de se transformer en un problème social. C'est préoccupant, car au lieu de défendre la victime, on va finir par défendre une agresseuse. (Andrés, avocat, 25 ans)

Les intervenants observent néanmoins un changement dans les attentes des personnes, qui viendraient de plus en plus chercher un appui psychologique et une intervention thérapeutique, alors qu'auparavant les victimes se concentraient surtout sur leur besoin d'aide légale. Malgré tout, il arrive que les intervenants ne peuvent aider la victime selon ses désirs, ou encore comme ils l'auraient souhaité, et ils constatent qu'ils ne peuvent pas obliger une personne à recevoir un service si elle ne le considère pas intéressant et n'y voit aucun avantage.

4.4 Les avantages du CEM, perçus par et pour les intervenants

Le CEM présente indiscutablement des avantages importants du point de vue des intervenants, pour leur pratique et leur expérience personnelle. Nous verrons en détails ces avantages perçus, avant de jeter un regard nécessaire sur les problèmes rencontrés par les intervenants pour compléter le portrait qu'ils dressent de la ressource.

4.4.1 Ce qui distingue le CEM, selon les intervenants

L'équipe

Selon les professionnels interviewés, le travail en équipe est important, voire vital pour l'intervention auprès des personnes affectées par la violence familiale et sexuelle. Ils comptent surtout sur le travail d'équipe impliquant les services de base de la ressource.

Une des intervenantes mentionne l'importance du profil des professionnels, afin qu'ils s'adaptent et contribuent au travail amorcé avec les victimes:

Les gens qui doivent travailler sur ce thème de la violence doivent être évidemment des personnes très spéciales, d'un côté la maturité professionnelle, la connaissance du sujet, parce que c'est un sujet assez complexe. Il faut voir [les intervenants] dans les différentes conditions, la maturité professionnelle de chacun dans sa spécialité, la connaissance du sujet en termes globaux, non seulement depuis leur regard disciplinaire mais aussi dans son intégralité, ainsi que l'engagement. (Amélia, promotrice, 45 ans)

Cependant, certains problèmes peuvent survenir au sein de l'équipe, et ces événements peuvent avoir un impact sur le service offert. Les intervenants ont ainsi pu observer que le manque d'engagement de certains de leurs collègues amène les victimes à se sentir mal à l'aise, les poussent eux-mêmes à compenser pour le travail qui n'a pas été accompli. Une intervenante fait remarquer :

Tu sais comment c'est, toute la journée, la charge des personnes... La professionnelle (la psychologue d'avant) ne voulait pas assumer la charge, et ce qu'elle disait... Elle mettait toujours une barrière. Donc il n'y avait pas de session de psychothérapie. (...) Les gens sont très sensibles, ou perceptifs, quand on leur met cette barrière très subtile, les gens n'y vont pas, tu peux les avoir cités et tout [ils ne se présentent pas]. (Rosa, travailleuse sociale, 45 ans)

La coordination

Si toute l'équipe collabore au bon fonctionnement du service, et que chacune des spécialités est importante afin de faire avancer les dossiers, il reste qu'un autre élément important du

fonctionnement en équipe interdisciplinaire, selon les professionnels rencontrés, est la coordination qu'il permet entre eux. Si tous collaborent, le travail coordonné se fait avec plus de rapidité et d'efficacité :

Justement, parce qu'on est unis, la solution nous apparaît avec plus de rapidité. Le travail en équipe fait toute la différence d'avec le fait d'agir seul, c'est très important. (Andrés, avocat, 25 ans)

On reconnaît aussi que la proximité physique des différents services, lorsque sont présents deux ou trois représentants de différents ministères qui travaillent le thème de la violence familiale avec une même femme, facilite grandement le travail.

Ce qui facilite grandement le travail, sincèrement, c'est d'avoir très près, ou dans un même édifice deux ou trois secteurs qui interviennent en violence. Ça aide, ça accélère un peu le travail. Nous rencontrons quelques aspects positifs, ici. Imagine alors ce que tu rencontreras dans un autre CEM où le procureur est présent, disponible... (Marisa, 35 ans)

La coordination doit aussi s'étendre à la production des rapports, de manière à compléter l'information et en bonifier le contenu, précisent les intervenants :

C'est important, son rapport (de la travailleuse sociale), parce que ça va nous donner des pistes. Comme tu vois, chacun (des rapports des membres de l'équipe) a son importance. (Marta, avocate, 45 ans)

Il y a beaucoup de coordination, au moment de faire les rapports, nous coordonnons, avec le psychologue, pour que les idées ne soient pas les mêmes. (Luz, travailleuse sociale, 45 ans)

Il faut donc éviter que toutes les personnes regardent dans la même direction au risque de perdre la richesse des points de vue.

Les intervenants mentionnent l'importance d'éviter la double victimisation des usagères et usagers, en favorisant le travail d'équipe et la communication de l'information propre à chacun des cas entre les différents intervenants. Ainsi chacun des professionnels tente d'assurer la transmission de l'information au prochain intervenant que rencontrera l'usagère, dans le but d'éviter qu'elle ait à ré-expliquer son cas à chacune des personnes faisant partie du circuit d'intervention. Ce faisant on tenterait d'éviter de lui faire revivre les émotions pouvant être liées au récit de son expérience de violence.

Nous sommes toutes formées pour intervenir dès la première visite, éviter la double revictimisation (sic) aide afin que la personne n'ait pas à tout fouiller et remuer. (Valeria, psychologue, 35 ans)

L'intervention intégrale

Le CEM constitue une alternative nécessaire, estiment les intervenants rencontrés, afin de donner à l'usagère une intervention immédiate et de qualité, par le biais de services psychologiques, légaux et sociaux. Il y a quelques temps les services d'aide légale, du procureur et du médecin légiste étaient les seuls services disponibles, mais l'apport du centre « Urgence Femme » introduit des services psychologiques et sociaux intégrés à l'intervention sur le plan légal. Cette initiative apporte d'autres possibilités, complétant ainsi l'intervention :

Nous sommes arrivés avec une proposition alternative et nécessaire puisqu'il n'y en avait pas. Avant, il y avait le procureur, peut-être le médecin légiste, mais il n'y avait pas de service pouvant donner à l'usagère une intervention chaleureuse où elle puisse avoir accès directement à des services variés. Ça n'existait pas, le CEM. C'est la caractéristique du CEM, une proposition d'intervention immédiate mais nécessaire, une intervention psychologique, sociale, légale. Peut-être que ce qui a toujours existé c'est l'intervention légale. Le CEM se concentre davantage sur les aspects psychologique et social intégrés à l'aspect légal, ce qui lui donne une autre nuance, quelque chose de plus, ce n'est pas une intervention légale comme il y a toujours eu. Le fait que l'aspect légal soit vu avec d'autres aspects, ça donne d'autres possibilités. (Amélia, promotrice, 45 ans)

L'objectif est de discuter tous les cas en équipe et, lorsqu'il s'agit de cas plus graves, de favoriser une intervention prioritaire et immédiate. L'intervention intégrale permet d'identifier l'urgence dans les situations de risque et permettrait même, de l'avis des intervenants, de sauver des vies. D'autres cas présentent un risque important pour la personne, signalent les intervenants rencontrés, et la solution privilégiée consiste alors à retirer la personne de son domicile, et la placer chez des membres de sa famille ou ailleurs, dans l'intention que son agresseur ne puisse pas l'atteindre. L'unique manière de mettre un terme au risque que représente l'agresseur est de la faire disparaître avec les enfants, s'entendent à dire les intervenants, qui disent étudier aussi cette possibilité. Une intervenante souligne cependant que le centre demeure pour elle un service d'urgence et intervient immédiatement, et doit ensuite référer les cas à d'autres ressources qui assureront le suivi :

Nous sommes un service d'urgence, une urgence, c'est opérer immédiatement, s'occuper du cas et référer, non seulement intervenir, sinon ensuite référer, déléguer le cas à d'autres institutions. (Gina, psychologue, 45 ans)

Malgré sa fonction de service d'urgence, quelques équipes disent tenter de faire venir les victimes au centre avant qu'elles n'aient à se présenter devant le juge pour voir comment évolue leur dossier, de façon à connaître la situation de chacune et essayer de refluer les possibles doutes qu'elles pourraient avoir et de les préparer à se présenter devant le juge ou constater l'abandon du processus lorsqu'elles se sont réconciliées avec leur agresseur.

4.4.2 La *plus-value* qu'entraîne l'approche intégrale pour les professionnels

Le CEM constitue une ressource unique se distinguant, du point de vue des intervenants rencontrés, des autres ressources disponibles en violence familiale au Pérou parce qu'il propose une intervention basée sur le partage d'information et le travail en complémentarité mêlant différentes expertises multidisciplinaires. La section qui suit précise de quelle façon ceci représente une *plus-value* pour les intervenants.

Partage de l'information

Les professionnels disent mieux connaître les usagères parce qu'ils partagent l'information en équipe et peuvent ainsi avoir une image plus complète de la situation et des problèmes qu'elles vivent, en connaissant les tenants et les aboutissants. De cette façon, ils en viennent à mieux comprendre les victimes et à les atteindre, s'ajustant à leur réalité et leurs besoins. On peut alors tenter de travailler de façon intégrale afin de faire cesser la violence et pour assurer le bien être des personnes. Les

intervenants rencontrés précisent que les professionnels des trois principaux secteurs d'intervention présents au CEM complètent l'information et l'intervention initiée par les autres, et essaient, chacun par sa propre initiative, de renforcer les usagères et de répondre plus adéquatement au problème de la violence, très souvent un problème ayant de multiples facettes.

Contribution personnelle

Plusieurs des intervenants parlent de l'apport de chacun, et de l'importance de pouvoir compter sur des compagnons de travail engagés dans la problématique de violence. Ils disent valoriser les efforts réalisés, par eux ou leurs collègues, afin d'intégrer plus de connaissances et de voir aux besoins les plus urgents. Une intervenante reconnaît à ce sujet l'apport de la coordonnatrice du centre :

Ce CEM va bien parce que Rosa, qui est la coordonnatrice, donne beaucoup de son temps et aussi la partie économique, elle y contribue (...) Plusieurs fois elle s'organise pour nous donner des feuilles, les choses, et ça Lima ne le sait pas. (Marta, avocate, 45 ans)

Certains soulignent l'investissement des membres de l'équipe, qui va parfois bien plus loin que le seul aspect professionnel, et peut déboucher sur de belles amitiés :

Avec le temps qui passe, tu valorises plus à la personne, tu apprends la formation de chacune et c'est ce qui est désiré aussi, ne pas seulement nous intégrer dans le travail, mais aussi comme un groupe qui peut-être dans le futur pourrait être amies, c'est ça l'idée. Nous partageons toutes une expérience antérieure et nous avons construit une amitié, malgré la distance. (Valeria, psychologue, 35 ans)

D'autres estiment que l'expérience vécue au CEM est riche, puisqu'elle permet des échanges entre plusieurs professionnels d'expertises diverses et complémentaires oeuvrant dans le même sens :

Comme nous sommes une équipe de professionnels qui sont sensibilisés et misent sur le même thème, parce que c'est aussi une de nos particularités, nous travaillons ensemble depuis un bon bout de temps et nous sommes conscients et nous posons un regard vers où nous voulons nous rendre, une idée plus élargie sur la politique sociale. (Eddi, promotrice, 35 ans)

Échanges, apprentissage et besoin de formation

Pour les intervenants rencontrés, l'adaptation de chacun aux autres et à ce qu'ils font bénéficie à la personne qui s'adapte, mais surtout à la victime. L'intervenant apprend alors d'autres techniques et d'autres façons d'intervenir :

Ce que je vois ici (...) C'est un travail plus direct en équipe, nécessaire, et c'est nous adapter à chacun des professionnels et mieux connaître ce qu'ils font, et comment je peux profiter de leur savoir, comment en tirer bénéfice pour la victime et l'intervenant aussi, puisque chacun a ses particularités. Donc, être dans un CEM et m'adapter à quelques personnes, les connaître, et utiliser tout ça. Peut-être que tu seras transférée à un autre lieu et tu y connaîtras aussi d'autres personnes qui partagent la même profession, mais avec des techniques différentes, qui sont aussi très importantes, que tu n'avais jamais vues, qui peuvent être utilisées et desquelles tu peux apprendre. Et chacun a sa façon d'être, quelques-uns sont plus aguerris! (Marisa, travailleuse sociale, 35 ans)

L'échange de connaissances et l'apprentissage devrait toujours être présent au sein de l'équipe, soutiennent les intervenants, qui admettent qu'ils doivent faire preuve de tolérance et d'ouverture face au rejet des idées qu'ils ont lancées. Cette ouverture permet d'améliorer constamment

l'intervention auprès des victimes. Une intervenante ajoute qu'elle ne se sent pas seule dans l'intervention, grâce au support professionnel que lui fournissent ses collègues de travail :

C'est préférable de travailler en groupe plutôt que de travailler seule, seule je ne peux pas faire grand chose, mais avec d'autres, ayant une autre profession, je peux compléter [mon intervention], je trouve une alternative. (Valeria, psychologue, 35 ans)

Les intervenants reconnaissent qu'en favorisant les échanges, ils gagnent de l'expérience, tant professionnelle que personnelle.

Les intervenants insistent aussi sur l'importance d'avoir accès à de la formation continue :

Rosa a cherché l'aide d'autres psychologues, et quand elles nous ont donné le rapport : « Rosa, ne présente pas ce rapport, même à la blague! », parce qu'au lieu d'aider la victime, elles la coulaient (...) Comme tu peux le voir, la formation permanente est nécessaire. (Marta, avocate, 45 ans)

À ce sujet, l'une des intervenantes rencontrées est d'avis que le personnel n'est pas suffisamment préparé au travail en violence et que le ministère devrait assurer une formation de base pour les nouveaux intervenants, de même qu'offrir une formation continue au personnel en général. L'intervenante observe que cette préparation, fournissant les outils, techniques et les instruments nécessaires à leur travail, permettrait aux nouveaux intervenants d'être en mesure de s'intégrer à l'équipe et de débiter leur travail beaucoup plus rapidement et efficacement. Le ministère, plutôt que d'offrir cette formation et assurer ainsi que tout son personnel présente le même profil selon les spécialités, compte sur la sélection pour trouver des professionnels présentant toutes les caractéristiques souhaitées. Cependant du point de vue de l'intervenante, cette façon de faire n'est pas réaliste, puisque peu de personnes présentent le profil recherché, et elle juge que le procédé employé par le ministère constitue une perte de temps, les équipes ayant immédiatement besoin de la présence d'un professionnel prêt à intervenir. Elle ajoute que les exigences sont imposées par le ministère lui-même, et donc qu'il lui reviendrait de voir à la préparation efficace de ses nouveaux employés.

Stratégie d'intervention et travail en complémentarité

L'approche interdisciplinaire propose une stratégie d'intervention face aux dossiers qui permet de s'ajuster aux besoins relevés dans chaque cas, ceux-ci n'étant jamais tout à fait semblables. La présence des autres professionnels permet d'obtenir davantage d'information et d'éléments pouvant aider à concevoir le travail qui se réalise avec les victimes dans son ensemble :

Définitivement on peut mieux arriver à saisir ce qui arrive à l'usager, parce qu'on comprend mieux le problème, en regardant sous différents angles, en plus des contrastes. (Mariella, psychologue, 45 ans)

Parfois les victimes ne confient pas les mêmes choses aux différents intervenants, ou ceux-ci détectent différentes choses, rappellent les professionnels rencontrés. Ceux-ci sont d'avis que le fait de pouvoir compter sur les échanges entre intervenants au sujet d'un même cas apporte parfois une information

précieuse et de grande importance pour la compréhension du dossier et son cheminement jusqu'à une solution :

Pour le travail en équipe, le service est très bon, c'est une intervention interdisciplinaire, de plusieurs professionnels, de telle façon qu'on a une vision différente. J'apprends du module de l'enfant, de l'admission, et je reçois de l'information, des éléments qui m'aident et nous aident tous à percevoir de ce qui est réalisé. (Gina, psychologue, 45 ans)

Les intervenants rencontrés précisent que les éléments que chacun d'entre eux amassent, une fois mis bout à bout, permettent de construire une vision globale du cas, et il en résulte une image plus claire du problème et des avenues possibles de défense pour la victime. Cet apport permet selon eux que la stratégie préconisée pour faire face au problème soit plus appropriée et satisfaisante pour la victime. Ils affirment que le travail nécessite une dynamique constante et la transmission d'information au sujet des ressources disponibles. Cette façon de travailler se révèle fructueuse, selon les intervenants, qui considèrent que cela leur permet de se consulter et de proposer des avenues de solution en se rétroalimentant sur les cas, profitant des connaissances provenant de différentes formations des intervenants au dossier. Valeria résume bien la situation que l'ensemble des intervenants dépeignent en disant :

L'idée, c'est de penser les trois comme une seule personne. (Valeria, psychologue, 35 ans)

Plus spécifiquement, un intervenant chargé de l'aide légale évalue que le travail d'équipe est essentiel et fondamental pour l'aspect légal, parce qu'il apporte les fondements nécessaires à l'élaboration d'une défense, sans lesquels rien ne peut être réalisé. Le système légal exige que toutes les plaintes soient basées sur une vérification approfondie, et sans l'apport de la psychologue ou de la travailleuse sociale, l'information sur la situation de la victime n'est pas complète. L'information fournie par tous les professionnels sert de preuve pour défendre la personne face au système judiciaire, et permet de donner des pistes sur ce qu'il est possible d'espérer.

Je dirais que le travail en équipe, pour la partie légale, pour l'avocat, est essentiel, fondamental. Sans ces fondements, nous ne pouvons malheureusement rien. Chaque plainte doit être fondée sur des preuves, ainsi fonctionne notre système légal, et sans l'apport de la psychologue ou de la travailleuse sociale (...), sans cette base nous ne pouvons absolument rien faire, très peu, ou rien du tout. L'information qu'elles nous donnent est très importante, ça constituera notre preuve pour pouvoir défendre l'usagère et savoir jusqu'où on peut aller. (Andrés, avocat, 25 ans)

Pour les intervenants, une équipe unie permet de présenter des rapports pertinents dans les cas présentant un risque, et donne l'opportunité aux autres agents de justice, comme le juge, de se rendre compte de la situation comme s'ils en étaient témoins eux-mêmes :

Les rapports opportuns remis par les différentes aires de services sont tellement importants. Par exemple, lorsque le service social détecte un risque élevé, on peut le montrer au juge, parce qu'ainsi c'est comme si le juge était présent où ont eu lieu les faits. Ou lorsque la psychologue fait face à une situation de violence ou d'abus sexuel et qu'elle détecte l'importance du dommage causé et ses conséquences, ça va faire en sorte que le juge se sensibilise à ce sujet, qu'il ordonne des mesures de protection et que les décisions soient pertinentes et satisfaisantes pour les victimes. C'est extrêmement important. (Diana, avocate, 45 ans)

Le travail d'équipe permet aussi d'envisager d'autres avenues de solution. Par exemple, dans un cas où une séparation physique à l'intérieur même de la maison permettait de vivre en commun avec le conjoint et faisait cesser la violence s'est avérée possible. Cette façon de travailler permet que les idées surgissent, alloue un espace pour les suggestions, et permet aussi d'aller beaucoup plus loin que les solutions formelles régulièrement appliquées au problème de violence familiale. Le travail en équipe signifie réunir plusieurs esprits, « ne pas voir les choses sous un même angle, mais réunir de l'information et considérer de meilleures alternatives pour une meilleure solution » (Andrés, avocat, 25 ans). Andrés explique:

Parfois les solutions ne se donnent pas d'elles-mêmes, mais d'une union et de toute l'information il sort quelque chose qu'à la fin nous mettons sur pied, et nous réussissons à faire cesser la violence, et si nous l'avions fait depuis le point de vue seulement social, ou légal, nous pourrions peut-être les avoir marginalisés. (Andrés, avocat, 25 ans)

Marta ajoute:

La personne qui voudrait travailler individuellement ne pourrait pas y arriver, je le dis par expérience (Marta, avocate, 45 ans)

Pour les professionnels, le fait d'être réunis fait surgir la solution plus rapidement. L'apport de toute l'équipe est précieux, tant les commentaires de la personne en charge de l'admission que la responsable de la promotion, puisqu'elles sont présentes lors de la visite de la victime au CEM, et peuvent observer des éléments pertinents pour comprendre la situation et le problème vécu par celle-ci.

Mais pas seulement les trois, car bien que pour quelques décisions, nous soyons les trois, il y a des cas où nous partageons aussi nos expériences avec la promoteure, et la responsable de l'admission a aussi apporté (...) Nous y avons toutes travaillé. (Valeria, psychologue, 35 ans)

Le partage de la charge et de la responsabilité des intervenants

Un des aspects qui fait du CEM une expérience de travail différente est, pour les intervenants rencontrés, qu'il protège le personnel, évitant de le surcharger et permettant de faire front commun et en équipe face aux situations problèmes, en partageant la responsabilité de l'intervention. Aussi le fait de travailler en équipe donne selon eux davantage de confiance dans les décisions qui sont prises, et diminue le risque de commettre des erreurs :

Ça nous aide à avoir davantage confiance dans les décisions qui sont prises. Seule, non, seule tu risques de commettre plus d'erreurs, on n'est alors pas trop sûre de ce qu'on fait. Mais travailler en groupe donne la sécurité qu'on fait moins d'erreurs. Je l'ai dit, plusieurs têtes valent mieux qu'une. (Valeria, psychologue, 35 ans)

Valeria, une des psychologues rencontrées, ajoute que l'on privilégie que le circuit d'intervention soit complété, afin d'éviter la saturation des intervenants, chacun se concentrant sur des secteurs d'intervention complémentaires et interreliés :

Nous sommes toutes formées pour effectuer la première consultation (qui est normalement effectuée par la psychologue), mais l'idéal, c'est qu'elles complètent le circuit. Si la travailleuse sociale et l'avocate le font tout le temps, elles vont être saturées, c'est comme si la personne remplissait deux

fonctions, d'intervention de crise et d'intervention légale, et très souvent ça épuise le personnel. (Valeria, psychologue, 35 ans)

Cette façon de faire n'empêche cependant pas le circuit de demeurer flexible et de s'ajuster, précisent les intervenants, aux besoins des victimes.

Satisfaction et sentiment d'échec des intervenants

D'un côté les intervenants se félicitent des bons résultats que donnent leurs efforts auprès des victimes. Ils apprécient grandement la reconnaissance que leur communiquent celles-ci, directement ou indirectement, et ils vont chercher leur satisfaction dans cette reconnaissance :

Je pense que la satisfaction est de terminer tard, fatiguées, mais avec l'assurance que la personne que nous avons aidée va nous en remercier, nous sentir tranquilles de ne pas en avoir seulement aidé une, mais toute une famille et que dans le futur, la perspective de tous ces enfants qui sont allés, que l'histoire de violence ne se répétera pas, et que la violence cesse, au moins. (Valeria, psychologue, 35 ans)

Parfois cette reconnaissance s'exprime par les gestes posés par les femmes:

C'est le meilleur paiement que nous puissions avoir, et c'est réconfortant, c'est ce qu'il y a de mieux. Parfois elles sont désespérées de te remercier parce que tu fais quelque chose pour elles, et l'étreinte infinie qu'elles te donnent, ça signifie tout pour nous. (Carla, avocate, 45 ans)

D'un autre côté, les intervenants observent que les résultats de leur travail restent parfois dans l'ombre, et qu'il faut trouver des manières de chercher un sens à ce qu'ils font :

On se sent bien quand on aide d'autres personnes et surtout aider ces femmes que nous voyons si mal en point à cause de la violence, si effrayées pour leur vie, avec ça, elles nous remplissent de tellement d'énergie pour continuer de les aider et tant d'autres personnes, c'est ce qui est gratifiant. (Marisa, travailleuse sociale, 35 ans)

Pour nous c'est important et quelques fois on se sent très bien que quelqu'un vienne avec une situation aussi critique, en crise, et puis terminer la session et qu'il ne soit plus dans cette crise mais être plus soulagé, la prochaine fois qu'on se voit ce n'est plus la personne qui est venue sinon une personne avec de meilleures conditions pour affronter le problème qu'elle a (Hector, avocat, 35 ans)

Certains considèrent que le CEM constitue un espace privilégié pour pouvoir travailler la problématique de violence et en tirer le maximum :

Nous qui avons toujours été impliqués dans ça, c'est une expérience magnifique, ce sont des espaces desquels nous devons profiter pour continuer dans cette ligne que constitue ce travail, c'est gratifiant et chaque fois que des bonnes choses se font, il faut en sortir satisfaits d'avoir contribué à une cause qui va plus loin que les arrière-goûts qui nous sont donnés comme dans tout travail, non. Donc l'important dans tout ça c'est que c'est un espace qui te permet de faire tout ce que tu aimes, et bien que tu n'aies pas tout ce dont tu as besoin ici, le peu qu'ils peuvent te donner est compensé par le reste. (Hector, avocat, 35 ans)

Cependant les intervenants reconnaissent ressentir parfois un intense sentiment d'échec lorsque, dans certains cas, la situation ne peut être changée. Parfois les femmes ne sont pas prêtes à prendre les décisions qui permettraient de mettre un terme à la violence et assurer leur sécurité et celle de leurs enfants. Parfois ce sont les victimes elles-mêmes qui font obstacles aux solutions, et qui refusent de reconnaître que le changement est nécessaire :

C'est sûr qu'il y a aussi l'autre côté, parfois nous ne pouvons pas renverser leur problème, et donc c'est là qu'il faut entreprendre d'autres actions, partir de la maison, de la ville, mais ça leur coûte, et donc pour nous ça n'est pas une réussite effective. C'est sûr qu'en violence, le processus n'est pas perdu, mais la non-exécution de cette sentence te fait sentir mal, et parfois on se sent insatisfait. (Carla, avocate, 45 ans)

Les intervenants sont cependant conscients qu'il s'agit d'un des effets de la violence grave et récurrente qu'ont vécu les femmes et conséquemment, ils souhaiteraient pouvoir agir plus précocement:

À cause de la rigidité de pensée, elle ne vont pas accepter d'autres types d'alternatives, ça demande beaucoup, c'est un travail très difficile, et l'aspect chronique génère ce type de dommage, il faut intervenir à une étape plus précoce, c'est plus facile, parce que quand c'est chronique, définitivement c'est plus difficile. (Valeria, psychologue, 35 ans)

Il peut arriver, lorsque le processus s'éternise ou que les intervenants doivent expliquer aux femmes qu'ils ne peuvent faire davantage pour elles, que celles-ci veuillent payer pour les services, arguant que c'est en payant qu'on obtient un bon service, comme partout ailleurs au pays. Cette allusion à une possible corruption insulte et blesse les intervenants, qui doivent cependant expliquer aux personnes que c'est impossible :

« Comment ça se fait qu'avant vous me serviez bien et maintenant je ne sais pas ce qui se passe, combien est-ce qu'il faut vous payer? » (...) Ce sont des choses qui blessent aussi mais il faut se contrôler (Diana, avocate, 45 ans)

Mais il reste que la plus grande frustration des intervenants réside dans le manque de temps pour pouvoir intervenir en profondeur et efficacement :

Pour nous, les travailleuses sociales, à cause de la demande, c'est impossible de faire tous les suivis comme on le voudrait, pour chacun des cas il devrait y avoir un suivi, mais c'est impossible, ça ne se fait pas efficacement à cause du temps. Par exemple, il y a parfois des cas où tu dois passer toute la journée avec une seule personne, mais en t'occupant de cette personne, tu laisses tomber les cas de deux ou trois personnes, et les cas s'accumulent. (...) Je voudrais que tous reçoivent la même intervention, mais le temps ne le permet pas. (Luz, travailleuse sociale, 45 ans)

4.4.3 Problèmes et obstacles rencontrés par les intervenants

La surcharge de travail et le manque de temps

Le temps ne semble donc pas suffire pour arriver à intervenir pleinement dans tous les cas. Bien des fois les démarches qui appellent les intervenants à aller à l'extérieur les empêchent d'être présents au CEM et de pouvoir recevoir les personnes afin qu'elles complètent le circuit. Les intervenants indiquent qu'il est proposé aux personnes de revenir un autre jour, en prenant rendez-vous, pour réussir à voir le professionnel qu'elles n'ont pu rencontrer ce jour-là, ce qui n'est pas toujours facile ou même possible pour elles.

Parfois s'ajoutent aussi aux tâches des professionnels des réunions avec les représentants du programme national, quelques fois décidées au dernier moment, ce qui, selon eux, les empêche de

respecter les rendez-vous pris antérieurement ou de recevoir les personnes dans le cadre du circuit d'intervention du CEM.

Une intervenante mentionne que certaines personnes se présentent en état de crise, et qu'il faut beaucoup de temps pour arriver à les calmer et les orienter afin qu'elles puissent mettre en ordre leurs pensées et établir leurs priorités, du temps que les intervenants n'ont pas toujours:

Les personnes, lorsqu'elles viennent en état de crise, sont parfois confuses, et établir leur ordre de priorités leur prend énormément de temps. Parfois j'établis (avec elles) leurs priorités, je les fait passer à l'avocat en lui disant quelles sont-elles, je la laisse et la femme lui dit une priorité qu'elle ne m'a pas même mentionnée. Donc faire la liste et articuler tout ce que nous disent les personnes, c'est très difficile, ça prend plus ou moins de temps. Quelques-unes peuvent sortir en 20 minutes parce que c'est clair pour elles, elles sont décidées, alors que d'autres sont si perdues qu'elles ne me comprennent même pas, et je dois donc faire attention à ce que je leur dis, pour voir si elles ont compris ce que je leur ai dit, leur demander qu'elles me répètent ce que je veux qu'elles suivent ou fassent. (Mariella, psychologue, 45 ans)

Les intervenants n'ont guère plus de temps pour documenter les cas, écrire quelques aide-mémoire pour eux ou pour les autres intervenants, et faciliter les références futures.

Le manque de ressources humaines et professionnelles se transforme en une charge de travail plus grande et, conséquemment, on manque de temps pour intervenir adéquatement auprès des victimes, ce qui mène souvent à établir une nécessaire priorité entre les dossiers. Ainsi une jeune fille victime d'un viol sera vue plus rapidement qu'une femme victime du même sort, en se basant sur l'urgence d'intervenir dans les cas impliquant des enfants. Une intervenante fait remarquer, à l'endroit des cas de violence conjugale touchant les femmes :

Ça n'est pas que ça ne nous importe pas, mais plutôt qu'on ne peut pas faire plus, parce qu'en plus de faire plein de choses, nous devons continuer à recevoir les cas. (Mariella, psychologue, 45 ans)

L'augmentation de la charge de travail provient aussi des limites que présente le service, imposées par le programme. Les cas non résolus par le passé s'accumulent et augmentent la charge de travail des professionnels. Quelques CEM ne bénéficient pas de la présence des autres services prévus au plan d'intervention (police, médecin légiste, procureur) qui pourraient pourtant être fort utiles, surtout lorsque ces services ne sont même pas disponibles dans le district, ce qui limite l'apport aux victimes et rend d'autant plus lent le processus d'intervention.

Dans chacun des CEM, la charge d'un intervenant est par ailleurs augmentée de la tâche de coordination de toute l'équipe. En effet, la personne chargée de la coordination du CEM demeure un professionnel qui doit intervenir au jour le jour dans tous les dossiers qui se présentent, et assurer en sus les responsabilités liées au poste de coordonnateur qui s'ajoutent à celles d'intervention. Une des personnes chargées de cette coordination note que, en théorie, le coordonnateur est là pour servir de lien entre le CEM et le siège social du ministère de la Femme, mais que la responsabilité de trouver des solutions repose sur celui-ci dans le cas où devraient surgir des problèmes, le ministère ne donnant

qu'un appui tardif et lointain. Deux intervenantes remarquent que la fonction de gestion devrait constituer un poste à part entière au CEM, et non pas reposer sur les épaules d'un des intervenants de l'équipe, s'ajoutant à la tâche dont il s'acquitte déjà tout en limitant son apport à celle-ci. Elles estiment que le travail du CEM en général se trouverait grandement amélioré si la tâche de gestion relevait d'une personne ne faisant pas partie de l'équipe d'intervention.

Les carences organisationnelles et la mauvaise articulation

Une intervenante reconnaît que le CEM étant une institution publique, des carences budgétaires peuvent survenir. Elle ajoute que bien des fois les victimes vivent des problèmes très graves et le personnel utilise ses propres ressources pour les aider.

Dans bien des cas le CEM ne bénéficie pas des espaces nécessaires pour travailler, et selon les intervenants rencontrés les espaces des autres services, comme le local de la police, sont parfois utilisés pour y arriver. Une intervenante note que les CEM sont bien rarement installés dans des locaux qui ont été prévus exclusivement pour eux et pour le genre de service qu'ils proposent, et les ententes prises avec les organisations les obligent à s'adapter aux locaux qui leurs sont prêtés. Le manque d'espace empêche parfois que d'autres services que ceux de base (du psychologue, de l'avocate et de la travailleuse sociale) soient présents sous le même toit, ou empêche le développement de nouvelles ressources, par exemple l'installation d'un espace permettant de tenir des ateliers de production avec les femmes.

Aussi, le matériel est rare au CEM, et les intervenants doivent chercher d'autres solutions pour avoir sous la main le nécessaire pour pouvoir travailler. Par exemple, une intervenante raconte que les normes légales, qu'elle doit connaître, lui sont acheminées par le ministère quelques 30 à 40 jours après leur parution. Or, pour ne pas être complètement désactualisée, elle se procure ces normes à son autre lieu de travail. Une autre solution est d'apporter personnellement le matériel, et voir personnellement à ce que l'espace de travail soit adéquat pour les victimes.

Le nettoyage des espaces de travail ou la disponibilité d'appareils nécessaires pour travailler, tels un photocopieur ou un ventilateur, n'est pas prévue, et les dépenses qui y sont liées sont défrayées pas les intervenants. La chaleur présente dans plusieurs des environnements de travail, la poussière, les odeurs et la malpropreté de quelques usagers des bidonvilles, qui n'ont parfois aucune ressource leur permettant de se laver, rendent obligatoires le nettoyage des espaces de travail et leur ventilation. Les intervenants estiment que des espaces de travail aérés et propres sont des conditions de base pour pouvoir travailler, et ils se voient plus souvent qu'autrement obligés d'y contribuer directement. À cela s'ajoute le défaut de payer les factures pour quelques-uns des partenaires, et les équipes parfois n'ont

plus d'eau pour les services hygiéniques. Les intervenants sont alors aculés à défrayer les coûts de réparation pour répondre rapidement au besoin :

Chacun (des secteurs) doit fournir ce à quoi il s'est engagé à offrir, le MIMDES devrait au moins nous envoyer un bidon d'eau, sachant qu'on n'a plus d'eau. Mais le temps qu'on fasse la démarche administrative et que l'on demande à la centrale, et que ça passe par une série de documents officiels, puis que ça arrive ici, oublie ça! C'est le comble qu'on doive se cotiser, chacun d'entre nous, pour qu'on puisse au moins se laver les mains. (Catalina, responsable de l'admission, 45 ans)

Dans le même esprit, les intervenants signalent que l'argent prévu pour rembourser les déplacements arrive parfois trop tard, et ne couvre pas tout ce qui est dépensé pour accomplir les tâches à l'extérieur du CEM. Une personne note qu'aucun remboursement pour les déplacements n'a été effectué depuis l'année dernière, le ministère refusant de payer :

Ils (le ministère de la Femme) nous envoient l'argent trois mois plus tard (...) Ça fait un an que je suis ici et je n'ai pas vu la préoccupation du ministère pour le CEM, même pas de nous donner un crayon. L'argent qu'ils nous donnent pour le transport ne suffit pas. Depuis l'an dernier ils ne nous remboursent pas, et nous continuons d'envoyer des reçus pour le transport, un transport qu'ils ne veulent pas nous rembourser. (Marta, avocate, 45 ans)

Les intervenants déplorent aussi le manque de temps qui empêche une meilleure articulation avec les autres services. Ils estiment que du temps devrait être prévu en vue de mieux articuler le travail avec, par exemple, le service de police, qui est généralement la ressource ouvrant la démarche judiciaire en violence familiale :

C'est quelque chose qui manque au modèle, plus d'articulation avec la police, ce qui est fondamental parce qu'il s'agit du premier service de la lignée (...) on manque de temps pour le faire (Amélia, promoteure, 45 ans)

Liens avec les autres services

Les intervenants rencontrés expliquent que quelques personnes viendraient au CEM après avoir écouté un message présentant le service par le biais de l'un ou l'autre des moyens de communication préconisés par l'organisation, tels les messages radiophoniques et télévisuels, les annonces glissées dans les enveloppes des factures de services courants, et les ateliers de prévention et d'information. Les cas sont plus souvent référés au CEM par différentes institutions, comme les écoles, le secteur de la santé, les personnes ressources formées par la promoteure du CEM, le personnel du Palais de justice, ainsi que les avocats.

Les contacts développés avec les intervenants du CEM, en particulier le travail de réseau développé par la travailleuse sociale, permettraient à l'inverse de diriger les cas vers les services les plus pertinents. En effet, parfois les cas ne correspondent pas à une problématique de violence familiale et sexuelle, et ils sont alors renvoyés vers une ressource intervenant sur d'autres thématiques. Par exemple, les CEM

peuvent diriger les cas vers la police, l'INABIF, la DEMUNA⁶⁶, le ministère de la Justice, l'hôpital régional, le service de sécurité sociale et, lorsque nécessaire, si le cas requiert une intervention psychiatrique, vers le service de psychiatrie. Lorsque la victime demande que son mari soit lui aussi vu et conseillé, il est référé à un spécialiste en santé publique, et vers les ressources travaillant autant auprès des femmes que des hommes.

L'articulation du travail des intervenants du CEM avec les institutions publiques et privées permet d'observer les forces de celles-ci, mais les intervenants notent que cette articulation apporte aussi son lot de problèmes. Nous verrons ici brièvement les principaux éléments influençant le travail des intervenants avec deux des principales ressources; la police, et les agents de justice.

La police

Les intervenants signalent que quelques problèmes récurrents dans les services donnés par la police sont encore et toujours présents, bien que des améliorations aient été observées, entre autres depuis l'instauration, dans la ville de Lima, de centres policiers spécialisés dans l'intervention en violence familiale (CAVIFAM). Malgré ces améliorations, il serait parfois nécessaire de corriger certains comportements qu'ont les policiers, par exemple lorsqu'ils minimisent l'importance de la violence psychologique vécue par les femmes.

Parfois il arrive qu'il soit nécessaire de corriger certaines choses de la part des policiers eux-mêmes, lorsqu'ils minimisent l'importance dans les cas de violence psychologique, on parle avec eux directement. (Diana, avocate, 45 ans)

Divers problèmes sont rencontrés par les femmes qui ont eu recours au service de la police, qui en font part aux intervenants du CEM. Ceux-ci relatent que les femmes leur racontent ainsi comment les policiers ont tenté de les dissuader de porter plainte, ou de leur attribuer la culpabilité de l'acte violent, leur demandant :

« Qu'as-tu fait à ton mari pour qu'il te fasse ça, pour qu'il te fasse un oeil au beurre noir, pour qu'il te donne un coup de pied? » (Isabel, avocate, 45 ans)

Des femmes auraient aussi signalé que les policiers n'ont pas voulu s'occuper d'elles. Les intervenants soulignent que lorsqu'elles sont accompagnées par un professionnel du CEM, les femmes reçoivent un tout autre accueil et sont bien servies par le personnel policier :

Parfois c'est une lutte constante, parce que les policiers ne sont pas les mêmes, ils les transfèrent. Les femmes, quand elles se présentent seules, la plupart du temps les policiers ne les servent pas, si elles sont accompagnées d'un professionnel, un représentant du MIMDES, du CEM, ça change avec le transfert, avec le document elles sont servies. (Diana, avocate, 45 ans)

⁶⁶ La DEMUNA (Defensoría de la Mujer, del Niño y del Adolescente) est un organisme municipal de défense des droits des femmes, des enfants et des adolescents.

Les intervenants sont d'avis que la police se montre souvent insensible à la situation des femmes et que le personnel policier méconnaît les lois pertinentes en violence familiale. Cette méconnaissance, combinée à la peur d'être poursuivis en justice pour abus de pouvoir, a pour résultat que les agents ne pénètrent pas le domicile où ils sont appelés à intervenir bien qu'ils aient de bonnes raisons de croire qu'un crime y a été commis ou risque de l'être, ce qu'exige pourtant la loi, et constitue donc un obstacle dans l'application de celle-ci, rendant d'autant plus difficile le travail des intervenants du CEM, dans certains cas :

Souvent la police, pour s'éviter un procès, ne pénètre pas le domicile, même si c'est inscrit dans la loi, ils n'entrent pas car ils ont peur, et ça c'est aussi un obstacle pour nous. (Carla, avocate, 45 ans)

Un autre obstacle que notent les intervenants concerne la rotation constante du personnel policier, et le manque de formation découlant de ces changements. Ainsi, malgré les efforts fournis pour former des policiers dans le traitement des cas de violence familiale et sexuelle, ceux-ci restent peu de temps en poste, et les nouveaux ateliers de formation sont répétés bien inégalement selon les moyens des ONG qui offrent généralement ces ateliers. Ainsi, il devient difficile de pouvoir bénéficier d'un personnel policier qualifié pour intervenir auprès des victimes et des agresseurs.

Dans les postes de police, ils changent toujours le personnel, les intervenants du CEM vont souvent donner de la formation au personnel policier, et lorsqu'ils retournent, ils se rendent compte que : surprise! Le groupe a été changé, des nouveaux sont entrés qui n'ont aucune connaissance de la problématique et il faut constamment leur montrer quels sont les droits de la victime et quels en sont les effets positifs. Cette méconnaissance cause souvent un retard dans le travail qui se fait, non seulement à la police, sinon dans le secteur de la santé, le secteur des écoles. C'est une loi qui s'applique à tous, elle ne signale pas telle ou telle ressource, elle le fait de façon plus générale, mais plusieurs d'entre eux l'interprètent mal, ils ne prennent pas en compte que ça cause un préjudice surtout à la victime. (Andrés, avocat, 25 ans)

Les organes de justice

Les intervenants ont beaucoup à dire au sujet du système de justice. La plupart d'entre eux considèrent que les lois sont faiblardes, et qu'il n'y a pas de véritable sanction en violence familiale. Ainsi les intervenants déplorent qu'après avoir convaincu certaines des victimes de porter plainte et les avoir guidées jusqu'au système de justice, ils se heurtent à un mur, car le système est surchargé et saturé, cette saturation étant de plus accompagnée d'une crainte des agents de justice - regroupant les procureurs de l'état, les juges et les secrétaires judiciaires - d'appliquer les mesures. Les intervenants du CEM estiment que les procédures dans les cas de violence familiale et leur application ont été instaurées somme toute récemment et les agents de justice ne reconnaissent pas encore l'importance que ces cas devraient revêtir. En effet, plusieurs agents de justice répugneraient à décider et à appliquer les sanctions, de peur d'être eux-mêmes poursuivis par l'agresseur pour un soi-disant abus de pouvoir. Par exemple, une sentence aussi simple que le fait de retirer l'agresseur de sa résidence n'est guère mise en application, le secrétaire judiciaire chargé de la faire respecter évaluant souvent qu'il a davantage à perdre si l'agresseur prétend avoir subi un vol alors qu'il était à l'intérieur du domicile et décide de le dénoncer :

Le secrétaire [judiciaire] avance une opinion et dit: « Tout d'un coup qu'on fait sortir l'agresseur et qu'il me dénonce pour vol, il me dénonce parce qu'il manque des dollars, ou quelque chose du genre? Pourquoi autant de travail, pourquoi je perdrais le temps des personnes qui, comme moi, travaillent pour l'État si finalement on en arrive à un sac percé? » (Marisa, travailleuse sociale, 35 ans)

Les intervenants mentionnent que cette réticence a fait l'objet de plusieurs plaintes à l'interne, et que les agents ont dû modifier leur comportement, à contrecœur. Les intervenants déplorent que les procureurs et les juges ne soient guère alarmés par la violence et le risque encouru par les enfants et les femmes qui vivent cette violence, ainsi que les conséquences que peut avoir cette violence dans leur vie. Il s'agit donc pour le service légal du CEM d'une lutte constante pour faire respecter les décisions prises par le juge.

D'autre part, les procureurs très souvent ne connaissent pas bien les mesures de protection qu'ils peuvent appliquer, et sont donc dans l'impossibilité de les ordonner. Cette méconnaissance des agents de justice cause un grand retard dans le travail, selon les intervenants, car ceux-ci imputent la responsabilité d'agir dans la cause à un autre secteur d'intervention et ils s'en lavent les mains ce qui, en tout état de cause, a un impact néfaste sur la perception qu'ont les victimes du système, celles-ci ne se sentant pas protégées.

Une initiative de l'équipe du CEM de Villa el Salvador, qui a communiqué avec le bureau des procureurs et apporté des précisions concernant les mesures de protection pouvant être appliquées dans les cas de violence familiale, a cependant permis une prise de conscience de la part de ceux-ci au sujet de l'importance de protéger davantage les victimes de violence, et de laisser entendre aux agresseurs que les comportements violents ne sont pas sains pour la famille, et qu'ils ont des conséquences graves. De l'avis des intervenants, cette prise de conscience aurait aussi eu pour effet de rendre quelques mesures de protection désormais effectives et d'être appliquées pour le mieux-être des victimes :

On a communiqué avec le bureau du procureur, et ils ont appris ce que contenaient ces mesures de protection et qu'elles pouvaient être effectives. (Mercedes, responsable de l'admission, 25 ans)

Une autre des équipes a pu, de son côté, rencontrer le président de la Cour, et lui demander que les juges appliquent des sentences plus sévères dans les cas de violence familiale, ce qui a été réalisé :

Nous avons pris sur nous de discuter avec le président de la Cour, il a parlé avec ses juges, afin d'octroyer des peines un peu plus drastiques pour ces cas de violence. (Carla, avocate, 45 ans)

Les intervenants observent que les juges commencent enfin à imposer des sanctions aux conjoints violents, bien que celles-ci ne fassent pas nécessairement partie de ce qui est prévu par la loi. Un problème majeur subsiste, cependant : le juge ne peut imposer que certaines mesures qui impliquent la participation volontaire de l'agresseur, et lorsque celui-ci ne s'y conforme pas, le juge ne peut guère recourir qu'à l'incarcération de l'agresseur pour une période ne dépassant pas 24 heures, ce qui ne décourage aucunement la récidive de quelques-uns :

Si la violence continue, immédiatement le juge le retire du domicile, et si la violence continue encore, ça n'est plus en sommation mais en exécution forcée qu'il le retire du domicile et le met en prison pour 24 heures. Mais il ne peut pas aller plus loin que ça, et donc que fait-on avec les récidivistes? Ils en restent au même point. (Carla, avocate, 45 ans)

Les intervenants se sont questionnés sur la pertinence de criminaliser les cas de violence familiale, mais ils en sont vite arrivés à la conclusion que cela est impossible compte tenu du manque de préparation des agents de justice et du manque de ressources humaines et organisationnelles du système judiciaire, nécessaires au traitement adéquat des cas de violence familiale.

Dans un autre ordre d'idées, le temps prévu par la loi pour traiter les dossiers n'est que rarement respecté, certaines procédures judiciaires pouvant durer jusqu'à un an et demi, ce que les intervenants attribuent, encore là, à l'insensibilité des agents de justice. Dès lors, les juges décident souvent de classer le cas, sans suite. Ne subsiste alors qu'une trace d'un antécédent de violence au dossier de l'agresseur. Mais cette décision est insuffisante, arguent les intervenants, puisque aucune sentence n'est prononcée et cela rend la future référence à cet antécédent caduque, celui-ci n'ayant que peu de poids, somme toute. Les intervenants estiment que cette manière de faire ne fait qu'épuiser l'effort de la victime dans sa recherche de justice, et conduit inévitablement à un dénigrement et un rejet du système judiciaire. Une intervenante considère qu'il n'existe pas au Pérou un organe réellement capable d'appliquer la justice, puisque l'infrastructure et le budget nécessaires pour y arriver ne sont pas disponibles. Le système est complexe et extrêmement lent, ce qui contribue encore une fois au sentiment de désespoir des victimes. Une intervenante relate les propos de l'une d'entre elles :

« Je ne trouve pas de justice, il n'y a pas de justice, si elle n'existe pas c'est moi qui en sort pénalisée » (Eddi, promotrice, 35 ans)

Les intervenants observent aussi une certaine ruse chez l'agresseur qui, bien souvent, ne considère pas la décision du juge, et n'est donc pas enclin à la respecter. Par exemple celui-ci, sachant pertinemment que la décision du retrait du domicile doit lui être communiquée en personne pour être effective, s'organise pour n'être jamais présent lorsque le secrétaire de la Cour se présente à son domicile.

Tous ces aspects négatifs, et surtout leur impact sur les victimes fournissent en quelque sorte la motivation aux intervenants pour tenter de sensibiliser les agents de justice et les amener à modifier leurs comportements, et pour faire pression afin d'enclencher des changements dans l'application de la loi.

Plusieurs efforts sont faits afin de générer davantage d'information sur la problématique, notamment de la part des ONG, qui travaillent à l'étayer par des recherches et des statistiques sur la violence familiale au Pérou. De plus, des projets de loi sont présentés au Congrès de la République afin de

préciser les différentes mesures pouvant être appliquées par les agents de justice et permettre une constante amélioration du cadre légal en matière de violence familiale et sexuelle.

4.5 Les défis à relever

La grande instabilité qui règne au sein du ministère de la Femme et du Développement social, qui se traduit par des changements brusques de locaux ou des rotations dans le personnel des CEM, déroute les intervenants. Le ministère, qui est lié aux orientations des élus et à la rareté provoquée par les décisions de ceux-ci, est enclin à modifier constamment les fonctions et l'organisation du travail dans les centres « Urgence Femme ». Cette instabilité crée un climat d'insécurité chez les intervenants, qui doivent composer avec les aléas du financement et de l'organisation publique, comme le mentionne Eddi :

Ce travail demande beaucoup d'attention, et du fait qu'il s'agit d'une institution publique nous avons aussi des carences budgétaires. (Eddi, promoteur, 35 ans)

Cette situation instable ne permet pas, selon les intervenants, d'aller constamment vers une amélioration des services. Bien au contraire, les intervenants estiment qu'ils n'ont pas accès à de la formation pourtant nécessaire, au matériel et aux locaux leur permettant d'effectuer leur travail dans les meilleures conditions, et ils disent surtout ne pas avoir la possibilité de revendiquer des améliorations, la situation précaire de l'emploi dans tout le pays limitant leur pouvoir de revendication et de négociation.

Les intervenants considèrent d'autre part que le système judiciaire en matière de violence familiale et sexuelle, bien qu'ayant subi de grands changements, reste plutôt limité. Les intervenants notent que beaucoup a été fait en ce qui a trait aux lois, et ces changements graduels vont sûrement donner leurs fruits dans un avenir rapproché. Cependant la mobilisation n'est pas la même dans toutes les ressources et les intervenants disent ne pas rencontrer le même désir de trouver des solutions au sein de l'État. Les différents obstacles que nous avons présentés rendent la tâche difficile pour les intervenants, qui doivent aussi composer avec les attentes des victimes à l'endroit du CEM.

Par ailleurs, l'intervention en violence familiale ne dépend pas d'un seul ministère et certains efforts sont faits de la part de quelques-uns. Cependant les intervenants déplorent que le ministère de l'Éducation ne se soit pas encore impliqué à part entière, puisqu'ils considèrent que l'éducation et la prévention sont primordiales pour enrayer la violence au coeur de la famille :

L'éducation est élémentaire, il y a une expression qui dit « Éduque un homme et tu éduqueras une personne, éduque une femme et tu éduqueras une nation », c'est nécessaire d'éduquer les femmes, c'est l'unique façon de commencer à changer. (Marta, avocate, 45 ans)

La priorité est maintenant donnée au sein des CEM au secteur de la promotion et de la formation, afin de diffuser l'information relative à la violence familiale et les outils d'intervention qui sont disponibles

dans toutes les institutions qui vont aussi aborder le thème de la violence familiale. Mais les intervenants soulignent que la prévention doit toujours être accompagnée de l'intervention auprès des cas qui pourraient surgir à travers ces activités de prévention :

En faisant de la prévention, on va trouver des cas. Mais que faisons-nous avec ces cas? (...) La prévention n'est pas mauvaise du tout, mais tous les deux doivent aller de pair, la prévention et l'intervention, parce que lorsque tu fais de la prévention tu découvres toutes sortes de choses. (Rosa, travailleuse sociale, 45 ans)

À ce chapitre Rosa, travailleuse sociale, dit essayer de lutter pour qu'il n'y ait pas tant de violence, observant que la violence n'atteint pas seulement la femme, mais bien toute la famille. Elle souligne l'importance d'instruire les gens des centres éducatifs et les associations de parents sur le thème de la violence familiale, parce que selon elle l'école, source d'éducation, constitue la clé du changement. Elle raconte que beaucoup est fait du côté de la famille, pour qu'une réponse solidaire de la part de celle-ci voie le jour :

Nous travaillons beaucoup avec la famille, l'aire de service social travaille beaucoup avec la famille, il doit y avoir une réponse solidaire de la part de la famille. Nous demandons à rencontrer la mère, les frères, les sœurs, pour qu'ils s'impliquent dans la situation de leur famille. (Rosa, travailleuse sociale, 45 ans)

Les intervenants estiment qu'il faut aussi donner plus de poids au renforcement des femmes, en travaillant les questions de genre, d'estime de soi. Encore une fois les intervenants souhaitent qu'à partir de l'information qu'ils leur transmettent, les femmes puissent prendre leur propre décision :

On devrait donner plus de force à la question de l'*empowerment* des femmes, qui a beaucoup à voir avec la question du genre, de l'estime de soi (...) C'est sûr qu'il faut donner de l'information, mais la décision finale leur appartient. (Amélia, promotrice, 45 ans)

Les intervenants se disent enfin conscients de l'importance de travailler au plan macro sociologique, et de se tourner vers la prévention pour arriver à imposer des changements significatifs dans la perception de la population, ce qui contribuerait à implanter de nouvelles habitudes de dénonciation et de rejet de la violence comme moyen de résoudre un conflit. Mais cette prévention doit, selon certains, être accompagnée d'un engagement de toutes les institutions et d'une réelle pénalisation de la violence familiale. Il est clair que de tels changements dans les attitudes ne sont possibles qu'à travers les efforts de toute la collectivité et pourront être évalués uniquement après le passage du temps, concèdent les intervenants.

Bien sûr, des efforts doivent aussi être faits pour améliorer le centre « Urgence Femme », qui constitue une expérience récente, et qui n'a pas encore atteint sa plénitude. Le bon fonctionnement de la ressource passe par la coordination, et une bonne articulation avec les autres services disponibles, comme les centres d'intervention en violence familiale développés par la police, par exemple, permettrait d'en faire un service à toutes fins utiles idéal. La disposition d'unités mobiles et de personnel désigné pour assurer le transport des intervenants et des victimes pourrait faire l'objet d'un projet et permettre une meilleure adéquation des services, malgré le fait qu'elle reste bien improbable

dû au manque de ressources financières, humaines et organisationnelles de chacun des secteurs impliqués dans l'organisation du CEM. Une intervenante souligne la variété de possibilités qu'offre pourtant l'implantation d'un nouveau modèle d'intervention :

Dans la perspective de créer un modèle, tu peux penser instaurer des choses très intéressantes, jusqu'à des systèmes d'appels, d'urgence, des tracés de zones à risque, tu peux faire bien des choses, que les gens y aillent, que des équipes d'urgence sortent, qu'il y ait des équipes permanentes dans des lieux où les personnes pourraient se réfugier (Amélia, promotrice, 45 ans)

Une intervenante voit par ailleurs d'un mauvais oeil le changement apporté à la clientèle cible visée par les CEM, et elle estime que le service s'est beaucoup trop élargi en s'appliquant à presque toutes les situations de violence familiale possibles et non plus uniquement à la violence entre conjoints, comme il était prévu au départ. Elle observe que l'élargissement du service à plusieurs clientèles ne fait que détourner l'attention de la tâche qu'elle trouve primordiale, à savoir l'aide aux femmes agressées par leur conjoint.

Bien sûr, en attendant ces changements il faut aider les victimes selon les règles établies, et le fait de tenter de donner l'opportunité aux victimes de choisir elles-mêmes la voie à suivre, en se contentant de les orienter peut parfois relever de l'utopie. Les intervenants doivent composer non seulement avec les réactions quelques fois surprenantes de la victime, mais aussi avec le temps restreint dont ils disposent. C'est ici qu'entre en jeu la très précieuse évaluation faite par la psychologue, qui permet aux autres intervenants de voir à qui ils ont affaire, et de prendre des décisions en conséquence, gagnant ainsi du temps. Le défi reste d'avoir à prendre en compte de nombreux éléments propres à la situation de chacune des personnes, et d'en arriver à un résultat satisfaisant autant pour la victime de violence que pour les intervenants.

Ceux-ci sont parfois déçus de ne pas avoir pu faire davantage, estimant que l'État devrait permettre de fournir un excellent service et de combler les irrégularités des autres ressources. Les intervenants considèrent donc que le défi renouvelé chaque jour est de faire ce qu'ils peuvent avec le peu dont ils disposent.

Quelques suggestions

Certains intervenants suggèrent quelques ajouts pouvant permettre d'offrir un meilleur service au CEM, plus complet, sans que cela n'ait un trop grand impact sur le modèle tel qu'il est actuellement développé. Les intervenants remarquent ainsi qu'il serait avantageux de compter un service de transport, permettant aux intervenants de se déplacer facilement et de pouvoir effectuer un suivi auprès des usagers. Ce service permettrait de gagner beaucoup de temps, selon quelques-uns, en plus d'augmenter la portée du service en assurant son accessibilité.

D'autres estiment qu'il faudrait réduire, ou enfin fixer une limite pour le nombre de cas pouvant être traités par le CEM, de manière à garantir une intervention et un suivi de qualité, s'effectuant dans les meilleures conditions. Certains désireraient pouvoir offrir tous les services, qui sont seulement disponibles actuellement dans quelques-uns des centres « Urgence Femme » du pays :

On a besoin d'un médecin qui donne son opinion dans les cas de violence sexuelle, par exemple, on a besoin d'une autorité judiciaire pour intervenir immédiatement, la police des femmes est là pour ça, le commissariat, c'est mieux que nous soyons tous dans un même endroit et ça évite que la personne se sente menée d'un lieu à un autre, afin de pouvoir agir immédiatement, et nous aurions besoin de bien plus de professionnels mais malheureusement parfois il est impossible de tout donner, ici on utilise ce qui est à la base. (Andrés, avocat, 25 ans)

Un intervenant observe que le CEM devrait compter davantage de personnel, ce qui permettrait d'assurer une présence permanente d'au moins un intervenant pour chacune des secteurs d'intervention.

D'autres, enfin, s'intéressent au travail en profondeur avec les victimes et leur agresseur. Ils déplorent le fait que si peu de thérapies soient disponibles pour les personnes aux prises avec un problème de violence familiale, et souhaiteraient voir s'implanter des groupes d'aide mutuelle (appelés les GAM, au Pérou) pour offrir support et aide, mais surtout un espace de réflexion et de renforcement de la prise de décision, tant pour les femmes victimes de violence, d'une part, que pour les agresseurs, d'autre part. Ces groupes permettraient de remédier au manque de services offerts à moyen terme, le CEM se concentrant surtout sur les interventions d'urgence, à court terme, ou sur des activités de prévention, dont les résultats se feront sentir à long terme. Il semblerait qu'il relève du secteur de la santé d'offrir des services de thérapie, mais celui-ci ne compterait pas, selon les intervenants, sur un personnel suffisant et adéquatement formé pour les mettre en place. Les intervenants jugent que ces groupes d'aide mutuelle pourraient avoir un effet bénéfique multiplicateur pour les femmes victimes de violence, celles-ci pouvant partager leur expérience et la mettre à profit pour les autres femmes aux prises avec le même problème.

Par ailleurs, les intervenants souhaitent qu'une intervention soit tentée auprès des agresseurs, car ils ont souvent l'impression de travailler beaucoup et de faire des progrès mais qui sont de courte durée pour les femmes, qui ne sont après tout qu'une des deux parties mises en cause. Les agresseurs vivent aussi d'autres problèmes : la consommation d'alcool et de drogues, entre autres, n'aide guère au changement et peu de ressources sont disponibles et accessibles afin qu'ils soient réhabilités. Un intervenant est d'avis qu'il est nécessaire de travailler avec les agresseurs, et de provoquer un changement :

Nous n'avons pas d'agresseurs, seulement des victimes, travailler avec les agresseurs permettrait d'améliorer la condition de vie de plusieurs personnes, parce que c'est l'affaire d'une courte rencontre, d'une discussion, d'une conversation, nous pouvons en tirer beaucoup et les aider à améliorer leurs conditions de vie (Hector, avocat, 35 ans)

Quelques intervenants notent des changements positifs après que le procureur de la Couronne soit intervenu auprès de l'agresseur, et lui envient cette possibilité.

De manière générale les intervenants ne considèrent toutefois pas la conciliation comme un outil bénéfique dans les cas de violence familiale. Ils constatent que la conciliation ne mène qu'à une décision qui, la plupart du temps, n'est pas respectée et ne protège pas la victime face à de nouveaux actes de violence.

Les intervenants sont d'avis que la conciliation doit être éliminée des possibilités d'intervention en violence conjugale car, selon eux, il est impossible de songer que les deux parties puissent négocier, leur position n'étant pas équilibrée en termes de pouvoir et de ressources :

Comment peuvent-elles concilier avec quelqu'un qui les agressent et quelqu'un qui pense que c'est normal et qui minimise les mauvais traitements (...) Les mauvais traitements, c'est normal, l'agression physique c'est normal et c'est correct pour lui, comment peut-il concilier, sur le moment il dit : « O.K., je ne vais plus la maltraiter », mais dans sa tête il pense que c'est bien. (Marisa, travailleuse sociale, 35 ans)

Je pense qu'il ne devrait pas y avoir d'audience de conciliation, je pense que si un homme te touche une fois, il le fera encore, il va toujours te maltraiter, il y a plusieurs cas qui viennent comme ça, qui ont conclu une audience de conciliation où tout a été déterminé et ils ne le respectent pas, il faut faire un processus d'exécution de l'acte. (Fatima, responsable de l'admission, 25 ans)

Comment les droits humains peuvent être un acte conciliable? Nous devons partir de là, nous devons avoir un processus spécial de droit familial. (Mercedes, responsable de l'admission, 25 ans)

De plus, selon les intervenants, les procureurs et les juges considèrent les causes ayant mené à une conciliation comme des causes résolues, et ils peuvent ainsi augmenter le nombre de cas traités, alors qu'il n'en est rien. Les intervenants estiment que la décision d'éliminer la conciliation à l'étape du passage devant le procureur, et de ne donner cette possibilité qu'aux seuls juges, n'a pas été bien planifiée puisque les cas s'amoncellent et engorgent le système de justice.

Une intervenante observe que certaines organisations procèdent à des conciliations dans les cas de violence familiale, et ce malgré que la loi l'interdit, afin de pouvoir imposer un paiement de cinq soles aux parties en cause pour la démarche. Une intervenante remarque par ailleurs qu'il est difficile que les personnes respectent les engagements qu'ils ont pris, sans y être forcés :

C'est un engagement que doivent assumer les parties, c'est tout un processus (...) on ne peut pas y arriver si l'on n'accepte pas que l'on a besoin d'aide professionnelle, et c'est très difficile dans une société comme la société péruvienne de faire comprendre à l'autre qu'il s'est trompé et qu'il doit être rééduqué avec une aide professionnelle. La conciliation, souvent c'est des engagements, et ici les engagements ne sont pas respectés s'il n'y a pas obligation. (Hector, avocat, 35 ans)

Tous ces éléments portent donc les intervenants à considérer la conciliation comme une solution qui n'est pas souhaitable et ne devrait pas être appliquée aux cas de violence familiale.

Les mentalités évoluent et la société change progressivement de position sur des questions fort délicates, telles la violence familiale et sexuelle. Les intervenants sont d'avis qu'en effet les perceptions ont beaucoup changé dans la société péruvienne, bien qu'ils estiment qu'il reste encore beaucoup à faire pour sensibiliser les citoyens aux impacts de la violence et créer un réel vent de changement dans les comportements adoptés pour résoudre des situations conflictuelles au sein de la famille.

Par exemple, les personnes des communautés rurales vont parfois jusqu'à donner leurs enfants, surtout les filles, en échange d'une poignée de soles que leur offre de parfaits étrangers, qui soi-disant les emploient comme travailleuses domestiques. Bien sûr cette situation est largement provoquée par la pauvreté dans laquelle est plongée plus de la moitié de la population au Pérou⁶⁷. Une intervenante explique que pour elle, le construit social est étroitement lié aux mythes et à la dépendance économique et émotionnelle. Ces mythes et croyances ont par ailleurs mené la population à menacer et agresser une jeune fille ayant dénoncé un professionnel pour agression sexuelle, comme le relate l'avocate du CEM qui se chargeait du cas :

Ça te rend amère et ça mets en colère, à ce moment-là je me sentais sans moyens parce que la jeune fille a été agressée, une adolescente, une petite citoyenne, qui est sortie seule pour la défense de ses droits, parce qu'elle toute seule a dénoncé et au lieu que ce fait soit applaudi parce que celle qui le fait a été agressée, les gens ont vu qui c'était et ont commencé à l'insulter, et deux femmes l'ont attrapée par la main et l'ont frappée, j'ai dû sortir par la porte de côté et nous en aller à un autre endroit, imagine qui, dans ces conditions, va dénoncer (Marta, avocate, 45 ans)

La violence a toujours existé, selon une des intervenantes rencontrées, et elle a toujours été présente dans la vie des Péruviens. Il s'avère donc difficile de changer cette perception et le laisser-aller qu'elle génère par une prise de position contre la violence. Plusieurs pas ont été réalisés; la violence n'est désormais plus perçue comme une chose relevant du privé et les citoyens considèrent de plus en plus qu'elle affecte les droits humains, et qu'elle constitue un problème de santé publique. Cependant il reste beaucoup à faire et, pour une intervenante, tant que les personnes ne comprendront pas l'importance de vivre en équité entre les genres afin de construire la paix sociale, il sera impossible de rompre le cercle et de voir l'indice de violence diminuer :

Le construit social est tellement lié aux mythes, la dépendance économique et émotionnelle est si forte... (...) Tant que nous ne comprendrons pas que nous devons vivre en équité de genre pour construire la paix sociale, ça sera bien difficile de changer ça (Carla, avocate, 45 ans)

⁶⁷ La Banque Mondiale dans un rapport intitulé *Pueblos indígenas, pobreza y desarrollo humano en América Latina: 1994-2004* estime que le pourcentage de la population vivant sous le seuil de la pauvreté est passé de 62,3% à 62,8% dans les foyers indigènes, tandis que ce taux est passé de 40,1% à 43,0% dans les foyers non indigènes, et ce pour la période de 1994 à 2000. Ces taux englobés démontre que le pourcentage de personnes pauvres au Pérou s'élève à 52,9%. Voir à cet effet le site :

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/EXTSPPAISES/LACINSPANISHEXT/0,,contentMDK:20505830-menuPK:508626-pagePK:146736-piPK:226340-theSitePK:489669,00.html>

Comme nous avons pu le constater dans ce chapitre, les intervenants rencontrés dans cinq des centres « Urgence Femme » ont beaucoup à dire sur la ressource. Ceux-ci ont présenté les services offerts au CEM, son articulation avec les autres services concernés par la problématique de la violence familiale, et ont livré leurs perceptions à l'égard des points forts et des points à améliorer pour faire du CEM une meilleure ressource d'aide pour les personnes victimes de violence familiale et sexuelle. Les intervenants sont d'avis qu'à défaut de réaménagements de fond, quelques ajustements permettraient d'améliorer le service et de pouvoir répondre plus adéquatement aux attentes des femmes victimes de violence. Cependant, les intervenants observent que bien des obstacles à l'accès des femmes à la justice proviennent justement du système lui-même, et ils offrent des pistes de réflexion pour amener un changement plus profond concernant l'application du système aux cas de violence familiale et sexuelle. Nous verrons, au prochain chapitre, les convergences et les divergences entre les discours des victimes et des intervenants au sujet du centre « Urgence Femme », et nous concentrerons sur les pistes de solution amenées par les uns et les autres visant dans tous les cas l'amélioration du modèle d'intervention.

**Chapitre V : Discussion autour de l'apport des centres
« Urgence Femme »**

Les victimes et les intervenants rencontrés ont été très généreux de leur temps et nous ont parlé avec beaucoup de simplicité et d'ouverture de leur expérience du service du CEM, que ce soit dans un contexte de demande d'aide ou un contexte de travail. Les deux groupes ont été amenés à faire état de leurs points de vue concernant la ressource. Nous verrons, dans ce dernier chapitre, comment ceux-ci convergent ou divergent, quelles sont les conclusions que l'on peut tirer au sujet de l'apport de cette ressource pour le traitement des cas de violence familiale et sexuelle au Pérou. Nous chercherons plus spécifiquement à isoler les points positifs qui mériteraient d'être reproduits, et à prendre en compte les points que les interviewés jugent devoir être améliorés dans la recherche d'un modèle susceptible de satisfaire les victimes et les intervenants. Nous terminerons par une brève réflexion sur ce qu'apporte ce savoir au regard de la situation des services en matière de violence conjugale au Québec.

5.1 Les points de convergence et de divergence dans les discours des victimes et des intervenants

5.1.1 Ce que vivent et ressentent les victimes

De manière générale, les intervenants du CEM saisissent très bien ce que vivent les victimes ou, à tout le moins, ils semblent porter une très grande attention aux propos de celles-ci lorsqu'elles leur signalent notamment les obstacles qui les mènent à abandonner leur plainte ou leurs démarches d'aide, ou qu'elles leur font part de leur opinion quant aux autres services auxquels elles se sont adressées et de leurs attentes face au système de justice. Leurs propos peuvent donc être mis en relation avec ce que les victimes elles-mêmes nous ont confié.

De l'ensemble des entrevues, il ressort que la plupart des victimes peuvent compter sur l'appui de leur famille ou de voisins et d'amis prêts à les épauler pour qu'elles déposent une plainte à l'endroit de leur conjoint violent. Les intervenants du CEM peuvent donc effectivement s'appuyer sur un réseau plus ou moins étendu pour supporter la victime et la protéger de la perpétration des agressions. Parfois la famille tente de raisonner la femme et de lui faire voir les risques qu'elle court en restant avec un conjoint violent, mais elle se heurte à une grande résistance de la part de celle-ci, résistance que doivent aussi affronter les intervenants du CEM. En effet, bien souvent, ce que veut la femme c'est surtout voir son agresseur changer; elle n'identifie pas les différents éléments contribuant à rendre sa situation invivable, voire dangereuse pour sa sécurité et celle de ses enfants.

Il arrive par contre que les réseaux familial et amical trouve écho du côté de la femme. Il peut alors survenir qu'ils poussent celle-ci à se faire justice elle-même, ce que réprouvent la majorité des intervenants qui craignent la prolifération de gestes violents posés par les femmes victimes en riposte à

la violence de leur conjoint. Ils sont d'avis que cela ne conduirait qu'à aggraver la situation et créer un autre problème, en marge de celui qu'il aurait fallu traiter.

Les femmes comme les intervenants déplorent le temps trop long requis par le système judiciaire pour traiter une plainte de violence familiale, et l'identifient comme une des causes principales de l'abandon des plaintes enregistrées à la police par les femmes victimes de violence.

5.1.2 Les autres services

Les intervenants s'accordent avec les femmes pour dire que le service de police n'offre pas une écoute et une protection satisfaisante face à la violence que vivent les victimes de violence conjugale. Les intervenants considèrent cependant que cette difficulté est surtout due au manque de formation des policiers sur les aspects particuliers que revêtent les cas de violence au sein du couple, alors que les femmes ressentent surtout l'indifférence et le machisme des policiers qui, selon elles, font pression et abusent de leur pouvoir. Les policiers constituent donc un groupe qui, actuellement, aurait très peu à offrir aux victimes de violence conjugale aussi bien en ce qui a trait à leur protection qu'en ce qui concerne la défense de leurs droits.

Malgré l'impression mitigée des femmes victimes de violence conjugale à l'endroit de l'intervention des procureurs et des juges, les intervenants croient que les efforts de ce groupe d'agents de justice les conduiraient à prendre conscience de l'importance du problème et à tenter d'arrimer leur vision à celle des ressources militantes pour le respect des droits des femmes sont dignes de mention. Ils sentent que ceux-ci sont davantage à l'écoute de leurs commentaires que leurs confrères policiers et déjà plus enclins que ceux-ci à tenir compte de la situation de précarité des femmes qui ont recours au système judiciaire. Malgré tout, victimes et intervenants s'entendent sur le fait qu'il reste encore du chemin à faire pour que les juges et les procureurs soient mieux à même de défendre les intérêts particuliers des victimes de violence conjugale.

Les femmes et les intervenants interviewés notent les faiblesses de plusieurs services, autres que le CEM, soi-disant conçus pour répondre aux besoins des victimes de violence dans un contexte familial. Les services municipaux, en particulier, présentent plusieurs carences à leurs yeux, car ils ne répondraient que de façon morcelée aux difficultés que rencontrent les femmes aux prises avec un problème de violence conjugale.

Du côté des services de santé, les femmes interviewées semblent ignorer le recours pourtant possible aux services de santé pour procéder à l'examen médico-légal en matière de violence familiale, tandis que les intervenants semblent boudier cette possibilité. Une telle situation s'explique probablement, d'une part, pour les intervenants, par la constatation que le mandat général de ces services de santé

les rend inaptes à répondre adéquatement aux spécificités des cas de violence familiale qu'ils auraient à évaluer et, d'autre part, pour les victimes, par le peu de promotion qu'en font les intervenants qui ne cherchent pas à mousser ces services, qu'ils jugent incomplets, que ceux-ci devraient pourtant fournir. En fait, les intervenants, craignant la méconnaissance des travailleurs de la santé au sujet de la problématique de la violence conjugale ou, encore, leur réticence à en traiter, et voulant miser sur une reconnaissance pleine et entière du juge à l'égard des traumatismes vécus par les victimes, continuent de référer celles-ci en priorité au médecin légiste.

Malgré ces remarques plutôt négatives au sujet des services disponibles en violence familiale au Pérou, les deux groupes d'interviewés reconnaissent l'apport des centres pour les femmes, comme Flora Tristán, Manuela Ramos et DEMUS, dans les démarches visant la reconnaissance des droits de celles-ci, ainsi que dans la création et l'amélioration des ressources d'intervention en violence conjugale. Les pressions exercées par ces centres auraient conduit le ministère de la Femme et du Développement social à rattraper les progrès faits ailleurs dans le monde, et à s'arrimer à une perspective d'intervention auprès des femmes qui soit plus humaine et respectueuse que ce qui était proposé jusqu'à tout récemment.

5.1.3 Le service du CEM

Les femmes que nous avons rencontrées se disent en général très satisfaites de l'aide et du support qu'elles ont trouvé au CEM. La plupart des intervenants, de leur côté, mesurent bien la satisfaction des victimes et l'impact de leur intervention dans la vie de celles-ci. Cependant, les femmes et les intervenants ne voient pas nécessairement du même oeil les différentes possibilités qui s'offrent au CEM de rejoindre davantage de femmes aux prises avec un problème de violence conjugale.

Pour les femmes, l'apport du CEM est indéniable. Elles perçoivent une différence par rapport aux interactions qu'elles ont eu avec les intervenants des autres services consultés qui se traduit dans l'attitude du personnel du CEM qui prend le temps de les écouter et de les orienter, qui les accompagne dans leurs démarches lorsque possible, et les traite avec respect et équité. Les femmes se rendent compte par le traitement qu'elles reçoivent et la manière d'intervenir des professionnels du CEM, qu'elles sont sujets de droits et, qu'à ce titre elles méritent le respect, et ce parfois pour la première fois. Elles disent ne pas avoir subi au CEM de jugement et de mauvais traitements comme ce fut le cas dans bien d'autres services qui répètent, par là, le schéma violent et contrôlant qu'elles ont expérimenté jusqu'alors dans leurs relations avec leur conjoint.

Les femmes sont, par ailleurs, conscientes de l'importance du travail d'équipe que propose le CEM. Elles mentionnent avoir observé l'harmonie dans le travail des intervenants, et elles sont d'avis que chacun participe à un volet important de leur recherche de justice.

La compréhension partielle des femmes au sujet de leurs droits s'est révélée être une piste d'analyse importante, jetant un éclairage nouveau pour l'amélioration du service et l'atteinte de son objectif de faire connaître leurs droits aux victimes de violence. Les intervenants des CEM nous ont bien dit discuter avec les femmes de leurs droits et tenter de leur en faire voir les impacts dans leur vie. Mais il semble que les femmes ne se rendent pas toujours compte de l'effort de ceux-ci pour leur expliquer leurs droits. Une des intervenantes a attiré notre attention sur une possible explication du phénomène : les intervenants ne parlent pas toujours en termes de « droits » et, dû au manque de familiarité des femmes avec ce genre de discours, celles-ci ne reconnaissent pas qu'on tente de leur en donner un aperçu. Il est toujours difficile pour les spécialistes de bien saisir la distance entre leur savoir et le bagage de connaissances de la population en général. On peut observer la distance que crée l'utilisation d'un vocabulaire encore trop spécialisé et étanche, ou trop éloigné de ce que l'on cherche à transmettre aux personnes. Les intervenants auraient ainsi beaucoup à gagner en prenant le temps d'expliquer, en utilisant le mot « droit », tout ce à quoi cette notion fait référence.

D'un autre côté, les femmes apprécient l'effort qu'elles perçoivent chez les intervenants de les complimenter, de leur redonner l'estime d'elles-mêmes. Par contre, elles reproduisent en quelque sorte une forme de dépendance affective avec les professionnels, en donnant leur entière confiance à un ou quelques intervenants, et en se montrant distantes lorsqu'un nouvel intervenant est assigné au dossier, ce qui arrive régulièrement étant donné le roulement de personnel. La première réaction des femmes face au nouveau ou à la nouvelle venue est alors la méfiance, basée sur le sentiment d'avoir trop souvent été flouées. Aussi, elles sont découragées d'avoir à raconter de nouveau leur histoire. Certaines d'entre elles trouvent parfois le moyen de faire confiance au nouvel intervenant comme elles l'avaient fait avec l'antérieur, mais elles sont toujours plus détachées de la ressource qu'auparavant et mettent en doute la capacité du nouvel intervenant de les aider aussi bien que le premier.

Dans un autre ordre d'idées, les intervenants représentent de véritables agents de changement pour les femmes, car ils les encouragent à dénoncer, ou à prendre position face à la violence vécue. Ils sont même parfois ceux en qui elles trouvent la motivation nécessaire pour entreprendre ou poursuivre des démarches. En un mot, les femmes sentent qu'elles peuvent se fier aux intervenants du CEM. Les interviewées ont mentionné apprécier que les intervenants utilisent un ton moralisateur à leur endroit, car ceci leur fait prendre conscience qu'elles font fausse route et les amène à considérer la possibilité d'un changement. Cependant, la plupart des intervenants disent chercher à éviter ce comportement. Ils visent plutôt à encourager la femme à prendre elle-même ses décisions et à enclencher les changements qui s'imposent.

Cette tendance des femmes à se reposer sur le jugement des intervenants dénote la complexité du problème de violence conjugale, qui les rend incapables de prendre à elles seules les décisions qui s'imposent. Le processus de reprise de pouvoir de la femme sur sa vie est long et ardu, et conduit les intervenants à prolonger leur intervention dans un souci de servir le plus professionnellement possible ses intérêts. Cette préoccupation du personnel prend aussi sa source dans l'observation du peu de ressources dont disposent les femmes. Ils ont alors tendance à tenter de faire le maximum pour leur venir en aide. En ce sens, le fait que les femmes émettent le désir qu'il y ait davantage de possibilités d'être accompagnées à la Cour, par exemple, ajoute à la pression déjà mise sur le service afin qu'il prenne en compte tous les besoins des victimes et réponde au mieux au plus grand nombre d'entre elles.

Les femmes reviennent dans quelques cas à plus d'une reprise au CEM pour avoir l'opportunité de rencontrer tous les intervenants, pour s'enquérir de l'évolution de leur cause dans le système, ou pour demander conseil. Les femmes voient le CEM comme un service « ami », un service où elles trouvent support et réconfort. Ainsi, le CEM, par son approche humaine et diversifiée, amènerait les femmes à avoir davantage confiance en son intervention et à le voir comme « la référence » en matière de violence familiale et sexuelle.

Certains intervenants estiment cependant que cette présence du CEM qui perdure dans la vie des femmes victimes de violence conjugale ne respecte pas la visée de celui-ci, qui se veut d'abord et avant tout une ressource d'urgence référant les victimes vers d'autres services une fois la situation de crise évaluée.

Les intervenants font tous le constat qu'ils manquent de temps pour pouvoir intervenir plus adéquatement et pour venir en aide à un plus grand nombre de victimes. Cependant, leurs opinions diffèrent quant à la mesure à prendre pour faire face à ce problème. Certains partagent une opinion aussi émise par les femmes, à savoir qu'il faudrait se doter de la présence et de la contribution d'un ou plusieurs autres intervenants afin de pouvoir offrir davantage. Cette solution permettrait aux CEM de se rapprocher du service modèle que représente le CEM de Lima, qui bénéficie de la présence de deux équipes complètes d'intervenants de première ligne (psychologue, avocat et travailleur social) pour répondre à la demande. Une autre possibilité penche du côté de la réduction du nombre de cas que le CEM accepterait de traiter, mais cette option n'est certainement pas celle que privilégient la majorité des intervenants, non plus que les victimes, qui n'y ont même pas songé.

Des intervenants suggèrent plutôt de resserrer les critères d'admissibilité ou d'effectuer un meilleur tri des cas nécessitant leur intervention, alors que d'autres encore suggèrent de restreindre le service à des groupes en particulier. Cette dernière suggestion s'arrime à l'impression qu'expriment quelques

intervenants que la ressource sert de « fourre-tout » et traitent des cas qui ont peu à voir avec la violence familiale.

5.1.4 Le travail avec les agresseurs

Un des souhaits plusieurs fois énoncé par les femmes est à l'effet que le CEM puisse faire quelque chose pour leur conjoint. Elles voudraient que le CEM intervienne auprès de leur agresseur et tente de lui faire voir la nécessité d'un changement dans son comportement, elles voudraient en somme qu'il apprenne à prendre ses responsabilités envers sa famille.

Les intervenants, de leur côté, considèrent que leur intervention est en quelque sorte tronquée, car bien qu'ils travaillent certains aspects avec les femmes, celles-ci doivent un jour ou l'autre affronter leur agresseur, qui, lui, n'a fait aucun travail sur lui-même, en l'absence d'un service ou d'une ressource pouvant l'appuyer dans cette démarche. Il en ressort que les intervenants ont souvent l'impression de travailler très fort à préparer une femme à se prendre en main pour ensuite l'envoyer dans la gueule du loup. En effet, bon nombre d'intervenants se montrent très préoccupés du danger que représente le retour de la femme à son domicile avec un conjoint qui n'a effectué aucun cheminement et souhaiteraient pouvoir réduire, voire éliminer ce danger en intervenant directement auprès des agresseurs. D'autres sont plutôt d'avis qu'une ressource spécialement dédiée devrait prendre le relais et offrir des services pour les hommes violents, ceci afin de préserver le caractère particulier du centre « Urgence Femme ». Étant donné les attentes des victimes quant au travail à réaliser avec leur conjoint afin d'apporter un véritable changement à la situation de violence qu'elles vivent, qu'on juge que le CEM soit ou non la meilleure ressource pour s'en charger, on convient qu'il est impératif qu'une démarche soit entreprise auprès des agresseurs au Pérou.

5.1.5 La prévention et l'éducation

Les femmes et les intervenants s'entendent pour dire que le gros du travail reste à faire pour arriver à changer la situation et faire diminuer le nombre de personnes victimes de violence au sein de la famille. La solution passerait par la prévention dans l'éducation, que se soit à la maison ou ailleurs, en société. Les intervenants considèrent que tous les éléments sont présents dans le plan contre la violence envers les femmes pour endiguer le problème, mais celui-ci n'est toujours pas mis en oeuvre par les ministères qui s'y sont pourtant engagés, constatent les intervenants. Il paraît donc primordial que l'expérience des femmes serve à faire évoluer les perceptions au sujet de la violence conjugale et qu'une plus grande place leur soit faite pour qu'elles partagent leur expérience avec d'autres lorsqu'elles s'en sentent capables, comme c'est déjà le cas dans quelques CEM.

5.2 La ressource : ses forces et les points à améliorer

Le centre « Urgence Femme », tel qu'il est conçu, présente de nombreuses forces reconnues tant par les femmes que par les intervenants que nous avons rencontrés. Nous avons déjà vu certaines des forces de ce service, mais nous les reprenons ici pour en avoir une image d'ensemble plus claire. Ainsi, le centre « Urgence Femme »:

- ⇒ offre un service courtois et chaleureux, gratuit, et spécialisé, très apprécié des victimes;
- ⇒ réduit les possibilités de victimisation secondaire, en demandant à la personne de n'évoquer en détail son vécu de violence, si possible, qu'une seule fois;
- ⇒ répond aux besoins des femmes victimes de violence familiale par une intervention holistique, concertée et coordonnée, en traitant les aspects psychosociaux et légaux du problème;
- ⇒ permet aux femmes de prendre conscience de leurs droits et de connaître les étapes que devra franchir leur cause dans le système de justice, si c'est ce qu'elles privilégient. De plus, il permet aux femmes d'identifier les abus des autorités et de savoir comment s'en prémunir;
- ⇒ facilite l'accès des femmes à la justice;
- ⇒ est un interlocuteur reconnu et permet, par ses pressions, d'occasionner des changements et un traitement plus respectueux des femmes dans les autres services qu'elles consultent;
- ⇒ favorise, lorsque d'autres services sont à proximité, un traitement plus rapide des cas.

Les femmes et les intervenants rencontrés identifient aussi des points qui devraient être travaillés par le ministère de la Femme et du Développement social, à travers le programme national contre la violence familiale et sexuelle, entité chargée de la gestion des CEM. Ces éléments relèvent, pour certains, directement du ministère de la Femme, alors que d'autres visent surtout des changements du côté des ministères impliqués dans le traitement de la violence familiale et sexuelle au Pérou (ministère de l'Intérieur, de la Justice, de la Santé, de l'Éducation). Les intervenants et les femmes sont d'avis qu'il faudrait, du côté du CEM et de sa structure:

- ⇒ qu'il limite son accessibilité aux femmes;
- ⇒ qu'il offre un service plus rapide, et flexible;
- ⇒ qu'il assure un service d'intervention sur une plus longue plage horaire quotidiennement;
- ⇒ qu'il offre des services d'aide pour les personnes demandant une pension alimentaire, la garde des enfants, la séparation ou le divorce;
- ⇒ qu'il offre un accompagnement à la Cour;
- ⇒ qu'il offre un suivi;
- ⇒ qu'il offre un service encore plus multisectoriel et complet, assurant un accès rapide aux services pour les femmes victimes;
- ⇒ qu'on assure son installation dans des locaux appropriés et privés, de même que sécuritaires;
- ⇒ qu'on prévoie plus de centres, et plus de personnel pour décharger celui-ci, répondre à la demande et rejoindre davantage de femmes;
- ⇒ qu'on explique en termes simples et concrets leurs droits aux victimes;

- ⇒ qu'on attribue la responsabilité de coordonner les activités du CEM à une personne qui n'ait pas en plus une charge d'intervention;
- ⇒ qu'on évalue qualitativement le travail des intervenants et l'impact de celui-ci sur les victimes.

Dans une perspective plus large, les femmes et les intervenants entreviennent qu'il faudrait :

- ⇒ prendre réellement conscience, dans l'ensemble des ressources concernées, de la gravité de la situation et de l'urgence de prendre les mesures nécessaires pour fournir une aide valide aux femmes victimes de violence familiale
- ⇒ assurer la formation et le maintien d'un personnel qualifié et sensible à la problématique, dans tous les services d'aide en violence familiale et sexuelle;
- ⇒ assurer l'application du Plan national contre la violence faite aux femmes et un suivi de cette application et, pour ce faire, impliquer davantage les différents ministères dans l'organisation du CEM;
- ⇒ assouplir le traitement des cas de violence familiale de manière à rendre le processus judiciaire plus rapide et assurer la protection des femmes victimes de violence vis-à-vis de leur conjoint, entre autres en appliquant les mesures de protection prévues par la loi (mesures de protection immédiates);
- ⇒ mettre en place des sanctions plus sévères à l'endroit des agresseurs qui récidivent ou ayant commis des agressions plus graves;
- ⇒ mettre sur pied des services pour les conjoints violents;
- ⇒ favoriser la création de plus de ressources pour répondre à la demande d'aide en violence familiale et sexuelle, notamment des groupes de thérapie;
- ⇒ favoriser la mise en place de tables multisectorielles en violence familiale et sexuelle, pour permettre les échanges et l'articulation des efforts visant à trouver des solutions à ce problème;
- ⇒ favoriser le changement dans les perceptions et les mentalités de la population en général par le biais de la sensibilisation et de l'éducation.

5.3 L'intérêt que revêt la description des CEM pour le Québec

L'étude de la ressource mise sur pied par le ministère de la Femme, le centre « Urgence Femme », a été en somme très intéressante car elle a permis de relever des ressemblances dans ce que désirent les victimes, tant au Pérou qu'ici, au Québec. En effet, les victimes rencontrées souhaitent tout d'abord, lorsqu'elles font appel aux policiers ou aux services en violence conjugale, à l'instar des victimes rencontrées par Wemmers, Cousineau et Demers (2004), que la violence cesse. Plusieurs femmes disent avoir apprécié - lorsque cela a été possible - ou encore vouloir que les intervenants fassent prendre conscience à leur conjoint de la nécessité de cesser d'user de violence à leur endroit.

Ainsi, les femmes semblent chercher, de la même façon au Québec et au Pérou, à « casser » la violence de leur conjoint, mais sans nécessairement mettre fin à leur relation ou aller jusqu'au bout d'une démarche judiciaire. Souvent elles visent, par leur recours aux services, à faire bouger les choses et,

comme le mentionne Ford (1991), elles recherchent d'abord et avant tout la résolution des problèmes qu'elles vivent avec leur conjoint. Elles veulent aussi participer à la démarche, si cela s'avère possible.

On peut, par ailleurs, noter que se vérifient les observations d'autres chercheurs, tels Lewis et ses collaborateurs (2000) ainsi que Stephens et Sinden (2000), à savoir que les femmes ont besoin de s'exprimer, d'être crues, et d'être prises en compte. Lorsqu'elles se sentent méprisées ou exclues, les femmes ont tendance à juger négativement les services, et en particulier le système judiciaire et les agents de justice. Les propos négatifs formulés par les victimes à l'endroit des policiers et des agents de justice trouvent principalement leur source dans la réaction de ceux-ci face au récit qu'elles font de leur situation, lorsqu'ils signalent ne pas les croire ou minimisent l'impact de la violence dans leur vie.

Damant et ses collègues (2001) ont tenté de cerner ce qui influençait l'*empowerment* des femmes victimes de violence conjugale. Les auteurs concluent que c'est par l'action que les femmes enclenchent ce processus de prise de contrôle sur leur vie et mettent en place des stratégies pour faire face aux problèmes qu'elles rencontrent. Lorsqu'elles ont pris conscience de la gravité de la situation et sont prêtes à changer certaines choses dans leur vie, les femmes peuvent recourir, entre autres, aux poursuites pénales. Les attitudes négatives des agents de justice ont été identifiées par les chercheuses comme un élément empêchant le processus d'*empowerment* des femmes victimes de violence conjugale, au même titre que le manque d'information, de protection, et de ressources, ainsi que la durée des procédures judiciaires et les coûts financiers reliés aux démarches qui s'y rattachent. En regard du récit d'expérience que font les victimes et les intervenants en lien avec les CEM, après avoir relevé les mêmes embûches du côté de la plupart des ressources péruviennes en violence familiale, il est possible d'envisager que la ressource étudiée pallie, du moins en partie, à une majorité d'éléments négatifs faisant obstacle au processus d'*empowerment* des femmes.

Le centre « Urgence Femme » ne ressemble pas aux autres ressources disponibles au Pérou, estiment celles qui en ont fait l'expérience qui disent y avoir eu le sentiment d'être enfin écoutées, crues, et bien traitées. Celles-ci considèrent, malgré le temps parfois court qui leur est consacré, que les intervenants prennent la peine de considérer avec elles le problème et les pistes de solution pouvant y être apportées. Elles sont informées de leurs droits et profitent d'un service gratuit qui se charge de les diriger vers les ressources pertinentes lorsque cela s'avère nécessaire. Une majorité de femmes considèrent que le CEM remédie au manque d'information, permet de profiter d'une aide sans avoir à déboursier pour les services requis, et offre une intervention libre de jugements et d'attitudes négatives envers elles ou leur situation. Les intervenants se disent conscients qu'ils n'ont pas de pouvoir sur la durée des procédures, ni sur la mise en place de mesures offrant une protection aux femmes victimes de violence et à leurs enfants; ceci ne les empêchent toutefois pas de critiquer le fait et de revendiquer des changements auprès des agents de justice.

Depuis un certain nombre d'années, au Québec, les détectives chargés spécifiquement des cas de violence conjugale et les procureur(e)s assigné(e)s à ces dossiers prennent le temps de rencontrer la victime et de la préparer à témoigner, même si c'est à peine quelques instants avant leur passage devant le juge. Les procureurs sont davantage présents, et leur intervention est complétée, du moins au Palais de justice ou à la Cour municipale de Montréal, par les intervenantes de *Côté Cour*, comme nous l'avons vu au premier chapitre. Il reste que l'intervention des procureurs et des détectives est, somme toute, encore plus restreinte que celles d'autres organismes, et que ceux-ci ne traitent que l'aspect légal du problème vécu par les femmes victimes de violence conjugale.

Parfois, des organismes offrant un service d'accompagnement délèguent une personne, généralement un(e) bénévole, pour accompagner la personne à la Cour⁶⁸. Les femmes se sentent alors moins seules, pouvant compter sur la présence d'une personne sensible à ce qu'elles traversent alors qu'elles se présentent devant le juge. Ces interventions offrent un support immédiat, mais ponctuel, aux victimes. Celles-ci peuvent toutefois être référées à d'autres services appelés à prendre le relais.

Des groupes de femmes ont été, comme nous l'avons vu précédemment, à l'origine de la mise sur pied des ressources d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale. Ces maisons offrent aux femmes une protection, du soutien et de l'accompagnement dans leurs démarches, judiciaires ou autres, afin de leur permettre de reprendre leur souffle, de chercher un emploi, de se réinstaller dans un nouveau logement et, finalement, de reprendre les rênes de leur vie⁶⁹.

Cependant, les services des maisons d'hébergement se limitent parfois à certains aspects de la situation vécue par la femme, sans pouvoir lui offrir un accompagnement dans toutes ses démarches. Et *Côté Cour*, ce service d'aide ponctuelle aux femmes qui se présentent à la Cour municipale ou au Palais de justice à l'une ou l'autre des étapes que traverse leur cause, n'est offert qu'à Montréal. Dans les autres régions, les femmes font généralement face aux procédures judiciaires seules, étant donné les lacunes dans les services qui pourraient leur être offerts.

Les intervenantes rencontrées par Wemmers, Cousineau et Demers (2004) ont mentionné la présence de services d'information pour les victimes au sujet du processus pénal et des services qui leur sont offerts

⁶⁸ C'est entre autres le cas du CAVAC de Montréal et du Centre des Femmes de Montréal, et de certaines maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale.

⁶⁹ Le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale énumère les services offerts par les maisons membres sur son site : <http://www.maisons-femmes.qc.ca/presentation/services.html>

avant le début des procédures, dans certains palais de justice. Mais comme le mentionnent les chercheuses :

Tout en reconnaissant la pertinence de tels services, les intervenantes déplorent le fait que le personnel y oeuvrant procède parfois trop rapidement pour que soit facilitée la compréhension des avenues s'offrant aux femmes. Elles se retrouvent donc, encore là, seules aux prises avec leur problème. (Wemmers, Cousineau et Demers, 2004 : 27)

Donc il semblerait que non seulement le temps consacré aux victimes, mais aussi la qualité de l'intervention offerte sont importantes pour permettre à celles-ci de se sentir suffisamment en confiance et rassurées pour pouvoir faire face au système judiciaire. Wemmers, Cousineau et Demers (2004) ajoutent que les services offerts aux femmes, afin de répondre à leur besoin d'être consultées sur les mesures à privilégier, devraient assurer une communication bidirectionnelle leur permettant non seulement de recevoir, mais aussi de fournir de l'information. Les femmes victimes de violence conjugale auraient beaucoup à dire sur leur situation, et tenter de connaître tous les éléments de leur situation permettrait d'éviter de prendre des décisions sans lien avec leur réalité et ce qu'elles désirent.

Loin de vouloir enlever leurs lettres de noblesse aux différents services mis en place pour les femmes au Québec, nous déplorons le manque de ressources dans certaines régions. Cela nous conduit à envisager l'apport d'un service interdisciplinaire et multisectoriel permettant de répondre aux besoins des victimes quel que soit leur lieu de résidence. Il pourrait en effet être salulaire d'envisager la mise sur pied d'une ressource fortement inspirée du centre « Urgence Femme », proposé au Pérou, dans les différentes régions du Québec. Les grandes distances que doivent parcourir certaines femmes victimes de violence pour chercher de l'aide et le manque de ressources entre l'intervention ponctuelle du procureur et la maison d'hébergement pourraient être contournés par la présence, dans les régions moins centrales, d'une ressource regroupant des intervenants de différents domaines d'intervention, au delà des tables de concertation ou des protocoles d'intervention en matière de violence conjugale. Les femmes pourraient ainsi recevoir écoute et conseils auprès de professionnels de différents champs de compétence en un même lieu, et profiter d'un service plus complet qui réponde mieux à leurs différents besoins. On pourrait imaginer un service d'accompagnement à la Cour rattaché à cette ressource, afin d'en compléter l'intervention.

Le système pénal exige des victimes, signalent Wemmers, Cousineau et Demers (2004), qu'elles aient une grande confiance en elles et une bonne estime de soi, ce qui est loin d'être le cas pour bon nombre d'entre elles. Les victimes doivent être prêtes à faire face à un long processus, au cours duquel leur crédibilité risque d'être remise en question. Comme le rapportent les chercheuses, peu de victimes dans ces conditions vont jusqu'à porter plainte contre leur conjoint. Mais lorsqu'on considère l'apport d'un service tel le centre « Urgence Femme » qui, d'après les victimes que nous avons rencontrées,

permet aux femmes de se sentir appuyées et d'avoir davantage confiance en elles, on peut envisager qu'il fournirait les bases d'une prise de pouvoir précoce et continue de la part des femmes, leur permettant de trouver une solution, par la voie légale ou sous une autre forme, à leur problème.

Cette observation va dans le même sens que ce qu'ont observé Wemmers, Cousineau et Demers (2004), en proposant de changer le rôle des victimes dans le système pénal de manière à leur permettre de participer plus activement dans le traitement de leur dossier. Les chercheuses soulignent la nécessité de revoir comment les lois et les interventions sont définies et appliquées afin de soutenir les victimes face aux systèmes judiciaire et pénal, « pour en diminuer les effets négatifs et maximiser les effets positifs » (Wemmers, Cousineau et Demers, 2004 : 35). L'idée de faire participer davantage la victime dans le système pénal encouragerait l'*empowerment* de celle-ci. La reconnaissance et le soutien qui lui seraient offerts, entre autres par les autorités judiciaires, contribueraient à favoriser la guérison des séquelles de la victimisation et encouragerait la reprise de la confiance de la victime envers l'État, la communauté et elle-même (Van Dijk, 1999).

Nous estimons qu'une ressource telle que le centre « Urgence Femme » apporte des éléments pouvant concourir à concevoir un modèle de service pouvant être mis en place afin de mieux répondre aux besoins des victimes en regard de leur processus d'*empowerment*, favoriser leur récupération et, éventuellement, traverser les procédures judiciaires. En recueillant et en analysant le récit des victimes et des intervenants que nous avons rencontrés, au Pérou, nous pensons avoir contribué à mieux cerner les éléments faisant la force de la ressource et les points pouvant être améliorés. Nous souhaitons que nos résultats contribuent à stimuler le débat au sujet des réponses sociales pouvant le mieux répondre aux besoins de sécurité et de justice des victimes de violence conjugale.

Conclusion

Depuis déjà de nombreuses années, des groupes de femmes, partout à travers le monde, ont été à l'origine de l'élaboration de lois et la mise sur pied de services voués à la protection et à la reprise de contrôle sur leur vie par les femmes qui en ont été victimes. La violence conjugale s'est aussi révélée un thème de recherche fort prisé par les chercheurs qui en ont étudié, entre autres, les causes, les formes, le cycle et les éléments précipitants. Malgré l'abondance de la recherche sur ce thème, peu d'études se consacrent à connaître les impacts de l'intervention que proposent ces services auprès des femmes. Au Québec, des initiatives novatrices ont permis de répondre plus adéquatement aux besoins d'information et de protection des victimes de violence conjugale, notamment lorsque celles-ci choisissaient d'entamer des procédures judiciaires et pénales. Ces initiatives demeurent cependant ponctuelles et ne permettent pas d'avoir une vue d'ensemble des différents problèmes occasionnés, directement ou non, par la situation de violence. Les études portant sur la satisfaction des victimes et des agresseurs en regard des services d'aide et celles portant sur l'intervention multisectorielle au Québec dénotent un manque de recherche concernant les possibilités que laissent entrevoir une plus grande concertation intersectorielle et un meilleur arrimage des différents services venant en aide aux victimes de violence conjugale.

C'est dans le but de répondre à ce besoin de connaissances au sujet d'expériences interdisciplinaires et multisectorielles que des entretiens ont été réalisés avec des victimes de violence conjugale ayant eu recours aux services d'une ressource proposée par le gouvernement péruvien présentant ces caractéristiques, et des intervenants y oeuvrant. Des entrevues semi directives ont été conduites auprès des femmes ayant eu recours aux services de trois centres « Urgence Femme » de la région de Lima, tandis que des groupes de discussion ont été effectués auprès d'intervenants dans cinq centres représentant les trois grandes zones géographiques du pays. L'utilisation d'une méthodologie qualitative a permis l'émergence des différents points de vue des acteurs en regard du centre « Urgence Femme » et de son approche.

Les femmes ont parlé en termes simples de leur expérience de violence et des différents services auxquels elles ont eu recours pour la faire cesser. La plupart du temps, c'est avec le souci de protéger leurs enfants et de leur fournir un milieu adéquat pour leur développement que les femmes entreprennent une démarche d'aide. Elles disent avoir été encouragées par un proche ou une connaissance à chercher du secours auprès des différents services offerts en violence familiale. Cette recherche les a conduites, dans bien des cas, à expérimenter un contact souvent difficile et décevant avec le système judiciaire et ses acteurs. Les femmes racontent ce qu'elles ont entendu et subi lors de leurs démarches auprès de ces services. Elles dressent un portrait bien plus souriant du centre « Urgence Femme », lorsqu'elles le comparent à ce qu'elles ont vu ailleurs. Le CEM s'est en effet avéré être, pour elles, bien plus qu'une ressource ponctuelle. Un bon nombre se sont identifiées à un ou plusieurs des intervenants qu'elles y ont rencontrés, et ont bâti un lien de confiance qui leur a

permis de poursuivre les démarches qu'elles avaient entreprises. Plusieurs retournent en cas de besoin consulter les professionnels du CEM, et la relation s'établit parfois pour de longs mois, s'harmonisant, dans certains cas, à la période nécessaire pour que le système judiciaire traite le dossier, le cas échéant, ou qu'une issue soit autrement trouvée à leur situation.

Les femmes rencontrées confient qu'elles avaient de nombreuses attentes par rapport à la ressource. Bien que certaines d'entre elles n'aient pas été comblées, il reste qu'elles s'estiment, en général, fort satisfaites du service et de la manière dont on les a traitées. La plupart des insatisfactions énoncées par les femmes touchent l'absence de services pour les agresseurs et le manque de ressources leur permettant de trouver une solution aux autres problèmes auxquels elles ont eu à faire face suite aux événements de violence survenus dans leur vie de couple. Il faut voir que ces remarques ne s'adressent qu'indirectement au CEM.

Les intervenants rencontrés ont beaucoup à dire concernant la ressource où ils travaillent. D'abord notons que plusieurs éléments varient dans l'organisation et la disposition des services offerts par les différents CEM disséminés à travers le pays. Certains CEM profitent d'un maigre espace, d'une disposition physique ne permettant pas d'assurer une intimité minimale pour que la victime puisse évoquer son histoire en privé. Il faut en effet composer avec la présence d'autres services parfois bruyants ou peu coopératifs à proximité des locaux du CEM. Cependant, dans l'ensemble les CEM réussiraient, de l'avis des participants aux groupes de discussion, à offrir aux victimes une intervention interdisciplinaire qu'ils jugent assez complète, s'adressant aux facettes psychosociale et légale du problème de violence. Les intervenants sont d'accord sur le fait que la présence de plusieurs services, y compris le procureur de l'État et le médecin chargé des évaluations, dans les mêmes locaux, ceux-ci conjuguant leurs actions, permet de gagner du temps et offre une intervention intégrale aux victimes. Le manque de moyens mais, surtout, le manque de collaboration des autres ministères pourtant impliqués dans un Plan national contre la violence envers les femmes n'assurant pas, dans la plupart des CEM, la présence de leurs services, réduit l'apport de la ressource pour les femmes victimes de violence familiale.

Malgré tout, les intervenants observent un réel changement chez les femmes qu'ils rencontrent. Ils sont témoins des apprentissages de celles-ci et du processus d'*empowerment* qu'ils ont stimulé en elles. Les femmes prennent conscience, tout au long des procédures et en présence presque constante des intervenants du CEM, de leurs droits et de l'importance de récupérer l'estime d'elles-mêmes. Ce processus long et ardu est parsemé d'embûches, la plupart provenant du système judiciaire devant pourtant protéger les victimes et leur permettre de trouver justice. Devant ces obstacles, les femmes se découragent souvent, laissent tomber la plainte et retournent chez elles sans avoir réussi à obtenir la reconnaissance et la protection du système judiciaire. Mais plusieurs reviennent, et c'est alors avec

une détermination surprenante qu'elles reprennent la bataille et disent être prêtes à aller jusqu'au bout. Tel est le portrait que les intervenants tracent des actions des femmes et de la ressource.

Au Pérou, les démarches visant à faire reconnaître les droits des femmes et à instaurer des mesures en assurant le respect ont été menées de paire avec des mesures priorisant plutôt la famille. Malgré la volonté de mettre l'accent sur les droits des femmes, l'État péruvien a signé plusieurs conventions et accords, mais a continué, sous la pression de l'Église et des groupes en faveur de la famille, de combiner les initiatives visant le bien-être des femmes à celles visant la famille dans son ensemble. Le meilleur exemple demeure la Loi de protection en violence familiale qui, nous l'avons vu, devait d'abord s'adresser aux femmes, pour finalement déterminer les démarches et mesures possibles face à la violence se déroulant dans le cadre de la famille et inclure toutes les personnes en faisant partie. Au cours de la dernière année, l'État péruvien est revenu sur les décisions prises et considère, cette fois clairement et sans ambages, comme prioritaire le bien-être de la famille sur celui de la femme. Cette tendance a mené à un changement dans l'organisation et les fonctions du ministère de la Femme, faisant passer le Programme national contre la violence familiale et sexuelle sous la gouverne de l'INABIF, le programme du même ministère veillant au bien-être de l'enfant et de la famille⁷⁰.

Cette tendance, reconnue au fil des années par les organisations non gouvernementales dans plusieurs rapports - entre autres au comité de la CEDAW - nuit à la reconnaissance et à l'application pleine et entière des droits des femmes. Aussi, la violence conjugale se perd à travers la problématique beaucoup trop vaste de la violence familiale, soulignent les intervenants rencontrés. Il est, selon eux, à souhaiter que la tendance puisse être renversée, et que les décideurs puissent de nouveau réaliser l'importance de la problématique de violence conjugale en tant que telle et ses graves conséquences pour les femmes, qui constituent la moitié de la population qu'il doit représenter.

Les intervenants que nous avons rencontrés sont d'avis qu'il faut enclencher un virage vers une intervention multisectorielle, davantage qu'une intervention interdisciplinaire. Ils notent l'importance de travailler de concert avec les autorités locales et de développer davantage le travail en réseau. Le CEM constitue à cet effet une initiative intéressante, bien qu'elle n'ait à ce jour pas pu être instaurée en respectant tous les éléments prévus au départ. Les tâches que doivent remplir les intervenants de chacun des secteurs d'intervention sont énumérées à l'intérieur du Plan national contre la violence envers les femmes qui prévoit entre autres des activités de prévention dans les collèges, une amélioration de la santé des personnes affectées par la violence, et une meilleure articulation entre les services en violence familiale et sexuelle. Cet outil permet de mieux définir les tâches de chacun. Il

⁷⁰ Décret suprême N° 011-2004-MIMDES, Règlement de l'organisation et fonctions du MIMDES, publié le 7 janvier 2005, au moment où nous entamions notre terrain de recherche.

visé à permettre que les parties impliquées respectent leurs engagements et ne se défilent pas face à leurs responsabilités. Mais l'inapplication de ce plan, dans sa forme intégrale, ne permet pas à la ressource de faire ses preuves en tant qu'approche multisectorielle. En effet, pour les intervenants rencontrés, les professionnels et agents de ces secteurs ignorent souvent jusqu'à l'existence d'un tel plan, auquel s'est pourtant engagé leur ministère.

Néanmoins, l'expérience du CEM modèle, situé à Lima, laisse entrevoir une très belle complémentarité entre les différents secteurs impliqués (ministères Public, de l'Intérieur, de l'Éducation, de la Santé et de la Femme et du Développement social), et la possibilité de voir cette organisation des services être reproduite ailleurs. Le manque flagrant de ressources financières et le désengagement de certains ministères constitue l'obstacle majeur à la mise en forme et en oeuvre du service tel qu'il avait été pensé au départ, dans d'autres zones du Pérou. Les victimes et les intervenants, reconnaissant l'apport du centre « Urgence Femme » tel qu'il est composé actuellement, souhaitent néanmoins une amélioration des services et des moyens mis à leur disposition pour les rendre opérationnels. Ceci, pensons-nous, serait possible par l'application du Plan national contre la violence faite aux femmes et l'implication des autres ministères oeuvrant en violence conjugale et familiale.

L'étude d'une ressource telle que le centre « Urgence Femme » aura permis de jeter certaines bases d'analyse concernant l'approche interdisciplinaire et multisectorielle en violence conjugale. Elle nous amène à conclure qu'il s'agit là d'une voie d'avenir qui mérite d'être exploitée. Nous souhaitons que les découvertes qui ont été faites sauront stimuler la recherche au sujet de l'intervention ici, au Québec, et inspirera, peut-être, d'autres personnes à fouiller les projets et les initiatives qui voient le jour partout dans le monde afin de trouver des réponses et des stratégies de mieux en mieux adaptées pour faire face au problème social de la violence conjugale et répondre aux besoins des femmes qui en sont victimes.

BIBLIOGRAPHIE

- Avilés, Amada (1988). *Des femmes immigrantes latino-américaines victimes de violence conjugale*. Mémoire présenté pour l'obtention du grade de maîtrise, Université de Montréal, Montréal.
- Baril, M., Cousineau, M.-M., Gravel, S. (1983). « Quand les femmes sont victimes ... quand les hommes appliquent la loi ». *Criminologie*, 16(2), 89-100.
- Blumer, H. (1969). « Symbolic interactionism », Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- Brown, T. (2000). Politiques en matière de mises en accusation et de poursuite dans les affaires de violence conjugale : synthèse des réactions des chercheurs, des universitaires et du milieu judiciaire, Rapport final, présenté au Ministère de la Justice du Canada.
- Cadrin, H., Alary, F., Pineault, M.-J. (1999). Le Protocole sociojudiciaire en matière de violence conjugale du Bas Saint-Laurent : conception, mise en œuvre, expérimentation et évaluation, Direction de la santé publique, de la planification et de l'évaluation, Régie régionale de la santé et des services sociaux du Bas Saint-Laurent, Rimouski, 137 p.
- Campeau, P., Baril, M., Rizkalla, S. (1990). *La violence intrafamiliale : étude exploratoire. Rapport final synthèse*, Montréal, Société de criminologie du Québec, 46 p.
- Campeau, P. (1992). *Le point de vue des policiers à l'égard de l'intervention en matière de violence conjugale*, Mémoire présenté à l'Université de Montréal pour l'obtention du grade de maîtrise, Université de Montréal.
- Chamberland, C. (2003). Violence parentale et Violence conjugale, des réalités plurielles, multidimensionnelles et interreliées, Presses de l'Université du Québec.
- CMP Flora Tristán (2004). *Violence familiale: Types, chiffres et registres*, brochure d'information.
- CMP Flora Tristán (2001). *Violence familiale: Procédures légales*, brochure d'information, CNDDHH, UNIFEM, 46 p.
- CMP Flora Tristán, Movimiento Manuela Ramos (2003)a. *Diagnostic sur les services d'intervention en violence familiale et sexuelle*, cahier de travail : Lima, Programme andin des droits humains et démocratie 2002-2005, Union Européenne, 24 p.
- CMP Flora Tristán, Movimiento Manuela Ramos (2003)b. *Violence familiale et sexuelle, diagnostic sur les services d'intervention*, Programme andin des droits humains et démocratie 2002-2005, Union Européenne, 98 p.
- Condition féminine Canada (2002). *Évaluation de la violence contre les femmes : un profil statistique*, Étude commandée par les ministres responsables de la condition féminine à l'échelle fédérale, provinciale et territoriale, Bibliothèque nationale du Canada.
- Conseil consultatif canadien sur la situation de la femme (1991). La violence faite aux femmes par les hommes : la brutalité de l'inégalité : mémoire présenté au Sous-comité de la Chambre des communes chargé de la condition féminine. Conseil consultatif canadien sur la situation de la femme, Ottawa, 38 p.
- Coordinadora Nacional de Derechos Humanos (CNDDHH) (2003). *Construyendo junt@s un país con cultura de derechos humanos. Modulo básico*, Lima, CNDDHH, 69 p.
- Côté, L. (1991). Rapport de recherche : les tribunaux et violence conjugale. Le portrait dans deux districts judiciaires, Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition, Montréal.
- Côté, L. (1994). « Tribunaux et violence conjugale : la situation dans deux districts judiciaires du Québec » dans *Violence conjugale, Recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*, Montréal, Gaëtan Morin Editeur, 513 p.
- Cousineau, M.-M., Gravel, S., Lavergne, C., Wemmers, J.-A. (2003). « Des victimes et des victimisations : la recherche québécoise de la dernière décennie en victimologie. » dans *Traité de criminologie empirique*, 3^{ème} édition, 193-241.

- Defensoría del Pueblo del Perú (2005). *La protección penal frente a la violencia familiar en el Perú*. Defensoría del Pueblo del Perú, Lima.
- Ferrando, D. (2002). *El aborto clandestino en el Perú, Hechos y cifras*. Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán y Pathfinder International.
- Fine, M. (1993). « The Politics of Research and Activism : Violence Against Women » dans *Violence Against Women: The Bloody Footprints*, P.B. Bart et E.G. Moran (Éditeurs), Newbury Park, CA: Sage, 278-287.
- Ford, D. (1991). Prosecution as a Victim Power Resource: A Note on Empowering Women in Violent Conjugal Relationships. *Law & Society Review*, 25 (2), 313-334.
- Fortin, L., Audy, R., Rinfret-Raynor, M. (1999). *L'intervention institutionnelle en matière de violence conjugale : facteurs associés à son implantation*, Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF), Collection études et analyses, numéro 11, 71 p.
- Garafulic Litvak, Maria Paz (2001). *Mujer y Derecho, Una Aproximacion a la situacion legal de la Mujer en Tres Paises Latinoamericanos: Argentina, Chile y Peru*. Santiago de Chile, 492 p.
- Gaudreault, A. (2001). « Judicialisation de la violence conjugale : regard sur l'expérience québécoise », dans *Oeuvre de Justice et Victimes*, 1er volume, sous la direction de Robert Cario et Denis Salas, Éditions L'Harmattan, et disponible sur le site de l'École nationale de la Magistrature, France : http://www.enm.justice.fr/centre_de_ressources/dossiers_reflexions/oeuvre_justice2/5_violence_quebecoise.htm
- Gaudreault, S.; Poupart, L.; Cloutier, O.; Coderre, N.; Simon, C.; Zorbas, V. (2001). Le réseau judiciaire criminel et le réseau de la santé et des services sociaux : deux mondes à concerter pour venir en aide aux personnes victimes de violence familiale et conjugale, Dépliant d'information, CLSC du Plateau Mont-Royal, Montréal.
- Gauthier, S. (2001). La violence conjugale devant la justice: conditions et contraintes de l'application de la loi. L'Harmattan, Montréal.
- Ghiglione, R.; Matalon, B. (1978). *Les enquêtes sociologiques : théories et pratiques*, Paris, Armand Collin.
- Gouvernement du Québec (1995). *Prévenir, dépister et contrer la violence conjugale*, Politique d'intervention en matière de violence conjugale, 77p.
- Güezmes, Ana; Loli, Silvia (2000). *Violencia familiar, enfoque desde la salud pública: Módulo de capacitación*, Lima, Organización Mundial de la Salud, 280 pp.
- Güezmes, Ana; Palomino, Nancy; Ramos, Miguel (2002). *Violencia sexual y Física contra las Mujeres en el Perú: Estudio Multicentrico de la OMS sobre la violencia de pareja y la salud de las mujeres*. Lima, OMS, 119 p.
- INEI (1999). *Perú: Estimaciones de población por departamentos, provincias, distritos 1995 - 2000*, disponible sur le site de l'INEI: <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0004/INDICE.htm>
- INEI (2001). *Enquête démographique et de santé familiale ENDES IV, 2000*, Institut National de Statistique et Informatique (INEI) : Lima.
- INEI (2002). *La pobreza en el Perú en 2001: Una visión departamental*. Institut National de Statistique et Informatique (INEI): Lima.
- Institut canadien du service extérieur (2001). *Le Pérou : une introduction*. Outil de formation utilisé par le Centre d'apprentissage interculturel.
- Kelly, L. (1999). « Reducing Domestic Violence ...What Works? Multi-Agency Fora», Briefing Note, Policing and Reducing Crime Unit. Disponible sur le site : <http://www.homeoffice.gov.uk/docs/brief.html>

- Kelly, L., Humphreys, C. (2000). « Reducing Domestic Violence ...What Works? Outreach and Advocacy Approaches », Briefing Note, Policing and Reducing Crime Unit. Disponible sur le site : <http://www.homeoffice.gov.uk/docs/brief.html>
- Langan, P.A, Innes, C.A. (1986). *Preventing Somestic Violence Against Women*. Washington, DC, Bureau of Justice Statistics, U.S. Department of Justice.
- Lavergne, C. (1997). Analyse du processus de construction de la violence faite aux femmes en milieu conjugal comme problème socio-pénal au Québec. Thèse déposée en vue du grade de doctorat, Université de Montréal.
- Lewis, R., Dobash, R.P., Dobash, E.R., Cavanagh, K. (2000). « Protection, Prevention, Rehabilitation or Justice? Women's Use of the Law to Challenge Domestic Violence », *International Review of Victimology*, special issue on Domestic Violence, E. Erez et K. Laster, Éditeurs, 7 (1,2,3) 179-205.
- Lewis, R. (2004). « Making Justice Work : Effective Legal Interventions for Domestic Violence », *British Journal of Criminology*, 44 (2), 204-224.
- Matteau, N. (2004) Analyse d'un groupe de soutien et d'information pour les femmes victimes de violence conjugale dans le cadre de la judiciarisation. Rapports d'analyse de pratiques présenté en vue de l'obtention du grade de maîtrise, Université de Montréal.
- Mesa Nacional de Prevención y Atención de la Violencia Familiar (2001). *Por un camino de concertación para deconstruir la violencia en el Perú*. Lima : OPS.
- Michelat, G. (1975). « Sur l'utilisation de l'entretien non-directif en sociologie ». *Revue française de sociologie*, XVI, 229-247.
- MIMDES (2001). Perfil psicológico que deben tener las personas que laboren en los CEM en la atención de casos de violencia familiar y sexual, junio.
- MIMDES (2003)a. Informe estadístico: Análisis regional de la violencia familiar y sexual registrada en los Centros Emergencia Mujer de la Costa del Perú - 2002, Lima, 169 p.
- MIMDES (2003)b. Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual - Material de información, Lima, 10 p.
- MIMDES (2003)c. *Manual de procedimientos generales de los Centros Emergencia Mujer*, Coordinación Nacional de Centros de Emergencia Mujer, Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, document de travail.
- MIMDES (2003)d. *Contigo, Boletín informativo*, año 1, no 1, marzo, Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, Lima.
- MIMDES (2003)e. *VI Informe Peruano de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, CEDAW*, Comisión intersectorial de Seguimiento al Cumplimiento de la CEDAW, Lima. Aussi disponible sur le site: http://www.mimdes.gob.pe/dgpm/cedaw/index_2.swf
- MIMDES (2004). *Perfil de los casos atendidos en los Centros Emergencia Mujer, Resumen de datos estadísticos del año 2002*, Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, Lima.
- Ministères de la Justice et du Solliciteur général (1986). *Politique d'intervention en matière de violence conjugale*, Bibliothèque nationale du Québec.
- Ministère de la Sécurité publique (2001). *Statistiques Violence conjugale*, Bibliothèque nationale du Québec.
- Miranda Prieto, C. (1999). Memoria de la atención psicológica a mujeres afectadas por violencia familiar en las zonas de El Pino - La Victoria y 07 de Octubre - El Agustino, Lima : ASPEm, 28 p.
- Monzón, F. (2001). Informe final del levantamiento y sistematización de información sobre violencia familiar, 1995-2000, Lima.

- Movimiento Manuela Ramos (1998). La violencia contra la mujer, Aplicación de la Ley de Violencia Familiar desde una perspectiva de género: Estudio de casos, Serie Mujer y Derechos Humanos 5, Lima, octubre 1998.
- OPS, OMS, Ministerio de Salud, Cooperación Técnica Holandesa, CMP Flora Tristán, CADEP, Diakonía Piura (1998). Violencia Intrafamiliar, Los Caminos de las Mujeres que Rompieron el Silencio, Un estudio cualitativo de la ruta crítica que siguen las Mujeres Afectadas por la Violencia Intrafamiliar, Perú, 141 p.
- Ouellet, L. (1983). « La concertation », dans *Crise et leadership : les organisation en mutation*, sous la direction de J. Dufresne et J. Jacques. Montréal : Boréal Express.
- Poupart, Jean (1979). « Méthodologie qualitative: Une source de débats en criminologie », in *Crime and/et Justice*, vol. 7/8, nos 3/4, 1979/80, 167-174.
- Poupart, L. (2001). Côté Cour, Service d'aide professionnelle aux victimes de violence conjugale et familiale en milieu judiciaire criminel, CLSC du Plateau Mont-Royal, 24 p.
- Régie régionale de la santé et des services sociaux (1994). *Mise en oeuvre de la politique de santé et du bien-être dans le Bas-St-Laurent*, Plan d'action régional, Rimouski.
- Resolución Suprema N°077-2001-PROMUDEH, « Plan Nacional contra la Violencia Hacia la Mujer ».
- Rinfret-Raynor, M., Dubé, M., Damant, D., Léveillé, S., Drouin, C., Lindsay, J., Rondeau, G. (2001). *Points de vue des femmes et des hommes sur les services utilisés en matière de violence conjugale*, Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF), Collection études et analyses, numéro 18, 210 p.
- Rioseco Ortega, Luz (1999). «Mediacion en casos de violencia domestica», dans *Genero y Derecho*, Alda Facio y Lorena Fries (Editoras), LOM Ediciones, ILLANUD, American University, Coleccion Contrasena, Estudios de género, Serie Casandra, 707-735.
- Rojas, G. (2003). *Tratamiento desde las ONGs de la violencia familiar en el Perú*, Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán, document de travail.
- Rondeau, G., Brodeur, N., Carrier, N. (2001). *L'intervention systémique et familiale en violence conjugale :fondements, modalités, efficacité et controverses*, Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF), Collection études et analyses, numéro 16.
- Rondeau, G., Brodeur, N. (2001). *Évaluation du programme intégré d'intervention familiale CLSC du Richelieu et CLSC-CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts*, Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF), Collection études et analyses, numéro 17.
- Rondeau, G., Sirois, G., Jacques, N., Cantin, S. (2000). *Les mécanismes de concertation intersectorielle en matière de violence conjugale au Québec*, Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF), Collection études et analyses, numéro 15, 356 p.
- Sansfaçon, D. (1994). « Cette violence qu'on juge mal: recherche-action sur l'intervention judiciaire en matière de violence conjugale » dans *Violence conjugale, Recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*, Montréal, Gaëtan Morin Editeur, 513 p.
- Sara-Lafosse, V. (1984). « Crisis familiar y crisis social en el Perú », dans *Revista de la Universidad Católica*, nos. 15-16, pp. 99-112.
- Sara-Lafosse, V. (1996). « ¿Hacia dónde va la familia? », dans *Páginas 140*, agosto, pp. 12-17.
- Sara-Lafosse, V. (1995). « Origen histórico del machismo : consecuencias y perspectivas de cambio », discours publié comme « Familias Peruanas y Paternidad Ausente » dans G- Portocarrero y M. Valcárcel. *El Perú Frente al Siglo XXI*, PUCP.
- Shapland, J., Willmore, J., Duff, P. (1985). *Victims in the Criminal Justice System*. Aldershot, Gower Publishing.

- Statistique Canada (2003). *La violence familiale au Canada: un profil statistique*, Centre canadien de la statistique juridique.
- Stephens, B.J., Sinden, P.G. (2000). «Victim's Voices: Domestic Assault Victims' Perceptions of Police Demeanor ». *Journal of Interpersonal Violence*, 15 (5), 534-547.
- Ursel, E. J. (1994). « Le tribunal de la violence familiale à Winnipeg », *Juristat*, 14(12), aussi disponible sur le site : http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/violencefamiliale/html/fvwinnipeg_f.html
- Ursel, E. J. (2000). « Rapport sur le Tribunal de la violence familiale de Winnipeg », dans Pottie Bunge, V. et D. Locke, *La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2000*, Centre canadien de la statistique juridique, Statistique Canada.
- Van Dijk, J.J.M. (1999). «Criminal Victimization and Victim Empowerment in an International Perspective», dans J.J.M. van Dijk, R. van Kaam et J.-A. Wemmers (éditeurs), *Caring for Victims of Crime*, 15-40. Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- Wemmers, J.-A. (2003). *Introduction à la victimologie*. Montréal : Les presses de l'Université de Montréal.
- Wemmers, J.-A., Cousineau, M.-M., Demers, J. (2004). *Les besoins des victimes de violence conjugale en matière de justice*, Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF), Collection études et analyses, numéro 28.
- Yañez de la Borda, G., Dador, J. (2000). « La discriminación de género en la aplicación de la legislación civil sobre violencia familiar» dans *Discriminación Sexual y Aplicación de la Ley*, volume I, Derecho Civil, Defensoría del Pueblo del Perú, Lima.
- Zevallos, M. (1999). «Violencia contra la mujer en el ambito familiar», Red de Género de la Cooperación Internacional, 60-65.

Annexe A : Loi de protection contre la violence familiale

TEXTE UNIQUE ORDONNÉ DE LA LOI DE PROTECTION CONTRE LA VIOLENCE FAMILIALE ET SES MODIFICATIONS

TITRE PREMIER

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Portée de la loi

Article 1.- Par la présente loi, est établie la politique de l'État et de la société en général contre la violence familiale, comme les mesures de protection correspondantes.

Définition de la violence familiale

Article 2.- À l'effet de la présente Loi, il sera entendu par violence familiale, toute action ou omission qui cause un dommage physique ou psychologique, mauvais traitement sans lésion, incluant la menace ou l'obligation aggravée et/ou réitérées, ainsi que la violence sexuelle, qui se produit entre:

- a) Époux.
- b) Ex époux.
- c) Conjoints de fait.
- d) Ex conjoints de fait.
- e) Ascendants.
- f) Descendants.
- g) Parents collatéraux jusqu'au quatrième degré de consanguinité et second d'affinité.
- h) Ceux qui habitent le même foyer, en autant qu'aucunes relations contractuelles ou de travail ne les lient.
- i) Ceux ayant procréé ensemble des enfants, indépendamment qu'ils vivent ensemble ou non, au moment où s'est produite la violence.⁷¹

Politique et actions de l'État

Article 3.- La lutte contre toute forme de violence familiale est une politique permanente de l'État, en développant les actions suivantes:

- a) Renforcer à tous les niveaux éducatifs, l'enseignement de valeurs éthiques, le strict respect de la dignité de la personne humaine et des droits de la femme, de l'enfant et de l'adolescent et de la famille, en conformité avec la Constitution Politique de l'État et les Instruments Internationaux ratifiés par le Pérou.⁷²

⁷¹ Article modifié par l'article unique de la Loi N° 26763, publiée le 25-03-97; et postérieurement modifié par l'article 1 de la Loi N° 27306, publiée le 15-07-2000.

⁷² Alinéa modifié par l'article unique de la Loi N° 26763, publiée le 25-03-97.

- b) Initier les campagnes de diffusion, dans le but de sensibiliser la société sur la problématique sociale signalée plus haut, diffuser la portée de la présente Loi et condamner les actes de violence familiale.
- c) Promouvoir l'étude et la recherche sur les causes de la violence familiale et les mesures à adopter pour la corriger;
- d) Établir des procédures légales efficaces pour les victimes de violence familiale, caractérisées par un minimum de formalisme et une tendance à offrir des mesures préventives et une réparation pour les dommages et préjudices causés, de même que faciliter l'intervention gratuite pour les examens médicaux requis par la police, le ministère public ou le pouvoir judiciaire.⁷³
- e) Encourager la participation active d'organisations, entités publiques de niveau central, régional et local et des institutions privées dédiées à la protection des enfants et des adolescents, des personnes âgées, des femmes et en général aux affaires familiales, pour le développement de tâches préventives et de contrôle sur l'exécution de mesures préventives, ainsi que pour l'appui et le traitement des victimes de violence et la réhabilitation des agresseurs.⁷⁴
- f) Promouvoir au niveau national, à travers les gouvernements locaux, des politiques, des programmes et des services de prévention, intervention et réhabilitation, comme les bureaux de défense des droits de la Femme, la création de maisons de refuge temporaire, les services conseil, groupes d'aide mutuelle, bureaux de défense des droits de l'Enfant et de l'Adolescent, les services de réhabilitation pour les agresseurs, entre autres.⁷⁵
- g) Former les procureurs, juges, médecins légistes, intervenants en santé, intervenants en éducation, de même que le personnel de la Police Nationale, les bureaux de défense des droits de l'Enfant et de l'Adolescent et les services municipaux afin qu'ils assument une fonction efficace dans la lutte contre la violence familiale. Les actions prévues par le présent article seront coordonnées par le Ministère de Promotion de la Femme et du Développement Humain.⁷⁶
- h) Établir les mesures nécessaires afin d'implanter des actions de prévention et d'intervention en violence familiale dans les zones rurales du pays.⁷⁷

TITRE DEUXIÈME

COMPÉTENCE

CHAPITRE PREMIER

L'INTERVENTION DE LA POLICE NATIONALE

La plainte policière

Article 4.- La Police Nationale, dans toutes ses délégations policières, recevra les plaintes pour violence familiale et réalisera les enquêtes préliminaires correspondantes, à l'intérieur d'une période de 5 jours ouvrables après avoir reçu la plainte, sous responsabilité. Les plaintes pourront être

⁷³ Alinéa modifié par l'article unique de la Loi N° 26763, publiée le 25-03-97.

⁷⁴ Alinéa modifié par l'article 1° de la Loi 27982, publiée le 28-05-03.

⁷⁵ Alinéa modifié par l'article unique de la Loi N° 26763, publiée le 25-03-97. Alinéa modifié par la Loi N° 27306, publiée le 15-07-2000. Alinéa modifié par l'article 2 de la Loi N° 28236, publiée le 29-05-2004.

⁷⁶ Alinéa modifié par la Loi N° 27306, publiée le 15-07-2000.

⁷⁷ Alinéa modifié par l'article unique de la Loi N° 26763, publiée le 25-03-97. Article modifié par l'article 1 de la Loi N° 27306, publiée le 15-07-2000.

formulées par la victime ou n'importe quelle personne qui connaisse les faits, et pourront être présentés sous forme verbale ou écrite.⁷⁸

Les formulaires types et la formation policière

Article 5.- À cet effet, le Ministère de l'Intérieur délivrera des formulaires types, afin de faciliter les plaintes et de même, des notes informatives de diffusion massive. Il disposera aussi de la formation de personnel spécialisé dans la Police Nationale, pour l'intervention prévue dans cette loi.⁷⁹

L'enquête policière

Article 6.- L'enquête policière se poursuit d'office, indépendamment de l'impulsion du plaignant et se conclut avec un rapport ou un constat qui contient les résultats de l'enquête. Au cours de celle-ci, les rapports nécessaires peuvent être sollicités afin de clarifier les faits. La Police Nationale, lorsque le demande la victime, offrira les garanties de protection nécessaires pour assurer son intégrité.

Les attributions spécifiques de la Police

Article 7.- En cas de flagrant délit ou de grave danger de sa perpétration, la Police Nationale est autorisée à pénétrer dans le domicile de l'agresseur. L'agresseur devra être détenu dans le cas de flagrant délit, et la police devra réaliser l'enquête dans un délai maximal de 24 (vingt-quatre) heures, portant le constat à la connaissance du procureur provincial correspondant dans un délai maximal de 15 (quinze) jours.

De la même façon, le suspect récalcitrant pourra être conduit de gré ou de force à la délégation policière afin de clarifier les faits dénoncés.⁸⁰

Le constat policier

Article 8.- Le constat policier sera remis au juge de paix ou au procureur provincial pénal, selon le cas, et au procureur de la Famille, afin d'exercer les pouvoirs qui lui sont octroyés par la présente Loi.

La partie intéressée pourra également demander une copie du constat pour les effets qu'elle considère pertinents ou solliciter son renvoi au tribunal traitant un procès en cette matière ou qui soit lié à celle-ci.

⁷⁸ Article modifié par l'Article 1 de la Loi N° 27982, publiée le 29-05-2003.

⁷⁹ Article modifié par l'article unique de la Loi N° 26673, publiée le 25-03-97.

⁸⁰ Article modifié par l'article unique de la Loi N° 26673, publiée le 25-03-97. Article modifié par l'article 1 de la Loi N° 27306, publiée le 15-07-2000.

CHAPITRE DEUX

L'INTERVENTION DU MINISTÈRE PUBLIC

De la connaissance et actions initiales du procureur provincial

Article 9.- Le procureur provincial de la Famille correspondant, réalisera les demandes qui sont formulées verbalement ou par écrit de façon directe par la victime de violence, sa famille, n'importe qu'elle personne mentionnée dans l'article 2 de cette loi ou n'importe quelle personne qui connaisse les faits, ou par l'émission du constat des délégations policières. Il pourra aussi agir d'office s'il a connaissance des faits.⁸¹

Les mesures de protection immédiates

Article 10.- Le procureur, ayant reçu la demande ou ayant pu apprécier d'office les faits, devra dicter, sous sa responsabilité, les mesures de protection immédiates que la situation exige.

Les mesures de protection immédiates qui sont adoptées à la demande de la victime ou ordonnées par le procureur incluent, sans que l'énumération ait une valeur limitative, le retrait de l'agresseur du domicile, empêcher le harcèlement de la victime, suspension temporaire de visites, inventaire des biens et autres mesures de protection immédiate qui garantissent son intégrité physique, psychique et morale.

Le procureur de la Famille doit porter à la connaissance du juge de la Famille les mesures de protection adoptées, si la demande est formalisée.⁸²

La demande de mesures préventives

Article 11.- Si la sécurité de la victime ou de sa famille requiert une décision juridictionnelle, les mesures préventives pertinentes seront sollicitées au juge spécialisé de la Famille, et seront transmises comme mesures anticipées en dehors du procès, en conformité avec les dispositions des articles 635 et suivants du Code judiciaire Civile. Il s'avèrera pertinent que soit demandé une pension alimentaire anticipée. Les mesures préventives seront concédées sans qu'une contre vérification soit exercée.

Le pouvoir spécial du Procureur provincial

Article 12.- Pour l'exercice de sa fonction, le procureur pourra avoir librement accès aux lieux publics ou privés où existe le danger de perpétration de la violence, ou encore où elle a eu lieu.⁸³

La conciliation devant le procureur provincial

Article 13.- Article aboli par l'article 2 de la Loi N° 27982, publiée le 29-05-2003. Le texte était le suivant :

⁸¹ Article modifié par l'article 1 de la Loi N° 27306, publiée le 15-07-2000.

⁸² Article modifié par l'article 1 de la Loi N° 27982, publiée le 29-05-2003.

⁸³ Article modifié par l'article 1 de la Loi N° 27306, publiée le 15-07-2000.

Article 13.- Le procureur convoquera à la victime et à l'agresseur à une audience de conciliation, afin de trouver une solution qui permette l'arrêt des actes de violence. Sont nuls les accords légitimant les actes de violence et ceux qui réfèrent à l'abandon des droits de la victime. Un appui psychologique pourra être requis afin de mener à bien la conciliation.

Le procureur est obligé de suspendre la conciliation lorsque la victime craint une pression actuelle ou éventuelle et se sent en situation d'insécurité ou se désiste d'y participer. Le procès sera ré initié en prenant les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et l'intégrité de la victime.

Les facultés du procureur provincial dans la conciliation

Article 14.- Article aboli par l'article 2 de la Loi N° 27982, publiée el 29-05-2003. Le texte était le suivant :

Article 14.- La citation de l'agresseur s'effectuera par sommation à être dénoncé pour délit de résistance ou désobéissance à l'autorité en cas de non-assistance, à laquelle se réfère l'article 368 du Code Pénal.

Les effets de la conciliation

Article 15.- Article aboli par l'article 2 de la Loi N° 27982, publiée el 29-05-2003. Le texte était le suivant :

Article 15.- Le procès-verbal de conciliation aura les effets prévus dans l'article 328 du Code judiciaire Civile.

La non-exécution de la conciliation concède au procureur le droit de recourir au juge de la Famille, pour exiger judiciairement son exécution.

La légitimité judiciaire

Article 16.- Lorsque se termine l'enquête, le procureur, en plus d'avoir dicté les mesures de protection immédiates, présentera une demande devant le juge de la Famille, laquelle sera transmise conformément à ce qui est prévu dans l'article 18 de la présente Loi.⁸⁴

Les autres fonctions du procureur provincial

Article 17.- De plus, le ministère public devra, par sa fonction de protection, visiter périodiquement les dépendances policières pour connaître les plaintes de violence familiale, et intervenir d'office lorsque nécessaire en conformité avec cette Loi.

⁸⁴ Article modifié par l'article 1 de la Loi N° 27982, publiée el 29-05-2003.

CHAPITRE TROIS
L'INTERVENTION JUDICIAIRE
SOUS-CHAPITRE PREMIER
L'INTERVENTION DU JUGE SPÉCIALISÉ DE LA FAMILLE

La compétence du Juge Spécialisé de la Famille

Article 18.- Il correspond au juge spécialisé de la Famille de connaître les procès qui impliquent le lieu où vit la victime ou le lieu de l'agression, indistinctement.

La légitimité judiciaire

Article 19.- Le procès sera initié par la demande:

- a) De la victime de violence ou son représentant.
- b) Du procureur de la Famille.

La procédure

Article 20.- Les revendications de Violence Familiale suivent leur cours comme Procès Unique, tel que le dispose le Code des Enfants et Adolescents, avec les modifications qui sont détaillées dans cette loi.

L'abandon est irrecevable dans les procès de violence familiale.⁸⁵

La sentence

Article 21.- La résolution judiciaire qui met fin au procès déterminera s'il y a bien eu violence familiale ou non, et établira:

- a) Les mesures de protection en faveur de la victime, pouvant entre autres ordonner la suspension temporaire de la cohabitation, le départ temporaire de l'agresseur du domicile, l'interdiction temporaire de toute forme de visites de la part de l'agresseur, en plus de toute autre forme de harcèlement à la victime, entre autres, comme le prescrit le second paragraphe de l'article 10 de cette Loi.
- b) Le traitement que doit recevoir la victime, sa famille et l'agresseur, si on le considère opportun.
- c) La réparation du dommage.
- d) L'établissement d'une pension alimentaire pour la victime, lorsque légalement pertinent, si le tribunal la considère nécessaire à sa subsistance.

Selon la fonction de protection de ce procès, le juge peut ajouter à sa décision les ordres qui assureront l'efficacité des revendications exigées et les droits essentiels de la victime.

⁸⁵ Article modifié par l'article 1 de la Loi N° 27982, publiée el 29-05-2003.

L'exécution forcée

Article 22.- Dans le cas où les mesures décrétées ne seraient pas respectées, le juge exercera les facultés coercitives prévues aux articles 53 du Code Judiciaire Civil et 205 du Code des Enfants et Adolescents, sans préjudice aux responsabilités pénales, s'il y a lieu.

Les mesures préventives et la conciliation devant le Juge de la Famille

Article 23.- Le juge pourra adopter des mesures préventives anticipées sur le fond, dès le début du procès et durant son déroulement, se soumettant ainsi à ce que prévoit le Code Judiciaire Civil. Il pourra également exercer la faculté de conciliation, selon les termes prévus par l'article 13 de la présente Loi.

Les mesures de protection

Article 24.- Si le Juge Pénal adopte des mesures préventives nécessaires pour assurer l'intégrité de la victime, il ne procédera à aucune demande par la voie civile.

Les mesures de protection civile peuvent cependant être sollicitées avant le début du procès, comme mesures préventives en dehors du procès.⁸⁶

SOUS-CHAPITRE DEUX

INTERVENTION DU JUGE PÉNAL SPÉCIALISÉ

Les mesures préventives

Article 25.- Lorsque s'ouvre le procès pour des faits reconnus comme des délits et relatifs à la violence familiale, le juge peut dicter d'office les mesures de prévention signalées par la présente loi, ainsi que, selon la nature ou la gravité des faits, ou leur répétition, ordonner la détention du prévenu.

Les mesures de protection

Article 26.- Lorsque le Juge pénal ou le juge de paix lettré prend connaissance de délits ou de fautes donnant naissance à la violence familiale, ils sont autorisés à adopter toutes les mesures de protection signalées par la présente loi.

Les mesures référées dans le paragraphe antérieur pourront être adoptées dès le début du procès, au cours de celui-ci et lors de la sentence, en appliquant lorsque pertinent ce que prévoit le Code judiciaire civil. Elles pourront également être imposées afin de limiter un comportement, au moment

⁸⁶ Article modifié par l'article 1 de la Loi N° 27306, publiée el 15-07-2000.

d'ordonner que l'inculpé comparaisse et au moment de dicter la sentence signalant l'ordre de détention dans le cas de non-respect de celle-ci.

TITRE TROIS DISPOSITIONS COMMUNES À TOUS LES PROCÈS

La réserve des actions

Article 27.- Les antécédents et les documents correspondants aux procès seront maintenus en réserve, sauf pour les parties, les avocats et les experts qui interviennent. Les démarches devront demeurer privées.

Le devoir de collaborer

Article 28.- La Police Nationale, le Ministère Public et le Pouvoir Judiciaire peuvent solliciter la collaboration de toutes les institutions publiques ou privées pour l'évaluation physique et psychologique des victimes de violence, des agresseurs et de leur entourage familial; pour l'aide aux victimes et à sa famille; et pour l'Application et le contrôle des mesures prévues dans la présente loi.

La valeur des certificats médicaux et expertises

Article 29.- Les certificats de santé physique et mentale délivrés par les médecins des établissements de santé de l'État, comme le Ministère de la Santé, l'Assurance Sociale de Santé (ESSALUD), l'Institut de Médecine Légale du Ministère Public et les dépendances spécialisées des municipalités provinciales et de districts, ont une valeur probatoire de l'état de santé physique et mentale dans les procès de Violence Familiale. Les certificats médicaux contiendront de l'information détaillée des résultats des évaluations physiques et psychologiques auxquelles s'est soumise la victime. La délivrance des certificats et la consultation médicale qui y donne naissance sont gratuits. Les examens et les épreuves complémentaires pour émettre les diagnostics seront gratuits lorsque le justifie la situation économique de la victime.

Auront la même valeur les certificats délivrés par les médecins des centres paroissiaux, dont le fonctionnement est autorisé par le Ministère de la Santé et qui sont enregistrés par Ministère Public.

De même, auront la même valeur probatoire de l'état de santé physique et mentale dans les procès pour violence familiale, les certificats délivrés par les médecins des institutions privées avec lesquelles le Ministère Public et le Pouvoir Judiciaire célèbre des accords, pour la réalisation d'expertises déterminées.⁸⁷

⁸⁷ Article modifié par l'article 1 de la Loi N° 27016, publiée le 20-12-98, et ensuite par l'article 1 de la Loi N° 27306, publiée el 15-07-2000.

TITRE QUATRE

L'INTERVENTION DES BUREAUX DE DÉFENSE MUNICIPAUX DE L'ENFANT ET DE L'ADOLESCENT

La conciliation devant le défendeur municipal de l'enfant et de l'adolescent

Article 30.- Les bureaux municipaux de défense des droits de l'Enfant et de l'Adolescent pourront, dans l'exercice de leurs attributions, conduire des audiences de conciliation destinées à résoudre les conflits signalés dans les alinéas c) et d) de l'article 45 du Code des Enfants et des Adolescents, à l'exception des cas donnant naissance à la violence familiale.⁸⁸

TITRE CINQ

DISPOSITIONS FINALES

Première.- Exceptionnellement et quand la charge judiciaire ou la réalité du district le justifient, le Pouvoir Judiciaire ou le Ministère Public, à travers ses organes gouvernementaux, pourra rendre compétents les juges de paix lettrés pour entendre les cas devant être traités sous la loi de violence familiale.

Seconde.- Sont abolies les dispositions qui s'opposent à la présente loi.

copyright © 2003 SPIJ, Ministère de la Justice, Droits Réservés.

⁸⁸ Article modifié par l'article 1 de la Loi N° 27982, publiée el 29-05-2003.

**Annexe B : Tableaux du profil des femmes victimes et des
intervenants rencontrés**

Tableau du profil des femmes victimes rencontrées

	Lima	San Luís	Villa El Salvador
Âge			
20-29 ans	1	-	-
30-39 ans	2	3	3
40-49 ans	3	2	3
50-59 ans	-	2	1
60 ans et plus	1	-	-
Nombre d'enfants			
1	3	-	1
2	2	4	-
3	-	2	3
4	2	1	2
5	-	-	1
Âge des enfants			
0-4 ans	-	3	-
5-9 ans	4	3	4
10-14 ans	2	3	5
15-19 ans	4	4	6
20-24 ans	3	1	5
25-29 ans	-	-	3
30-34 ans	2	3	-
35-39 ans	-	1	-
Éducation			
Éducation primaire incomplète	-	-	2
Éducation primaire complétée	1	-	3
Éducation secondaire incomplète	-	1	1
Éducation secondaire complétée	1	1	1
Éducation technique ou supérieure incomplète	1	3	-
Éducation technique ou supérieure complétée	4	2	-
État civil			
Mariée	5	3	1
Mariée, en processus de séparation	-	-	2
Mariée, séparée	1	2	-
Conjointe	-	-	2
Ex-conjointe	1	2	2
Occupation			
Vendeuse au marché, vendeuse ambulante (vente de nourriture ou de matériels, kiosque)	-	2	2
Employée dans l'entreprise d'un proche	-	-	1
Professionnelle	1	-	-
Entreprise personnelle	2	-	1
Aide domestique	-	1	2
En recherche d'emploi	1	-	-
Femme au foyer	2	3	1
À la retraite	1	1	-

	Lima	San Luís	Villa El Salvador
Revenu familial par catégories en nouveaux soles			
0-499 s/.	4	3	4
500-999 s/.	1	1	1
1000-1499 s/.	1	2	1
1500-1999 s/.	-	1	1
2000-2499 s/.	1	-	-
Nombre de personnes vivant dans la même maison que l'interviewée⁸⁹			
3	2	1	-
4	-	2	1
5	3	-	3
6	1	3	3
9	1	-	-
11	-	1	-
Situation de l'agresseur			
Vit dans la même maison	4	2	3
Vit dans la même maison, séparément	-	1	-
Ne vit pas dans la même maison	2	4	4
Ne vit plus dans la même maison mais y revient de temps	1	-	-
Type de violence vécue			
Violence psychologique	1	-	-
Violence psychologique, ainsi qu'envers les enfants	1	-	-
Violence psychologique et physique	2	1	1
Violence psychologique et physique, ainsi qu'envers les enfants	2	4	3
Violence psychologique, physique et sexuelle	-	-	2
Violence psychologique, physique et sexuelle, ainsi qu'envers les enfants	1	2	1

⁸⁹ Les femmes vivent en général avec un membre de la famille immédiate, comme leurs enfants ou leur conjoint, mais il peut arriver qu'elles partagent leur domicile avec leur belle-famille, ou des parents éloignés.

Tableau du profil des intervenants rencontrés

	Lima	San Luis	Villa El Salvador	Iquitos	Huancayo
Sexe					
Féminin	4	4	5	3	5
Masculin	1	1	-	2	-
Age					
20-29 ans	1	1	1	2	1
30-39 ans	1	1	2	1	-
40-49 ans	3	2	2	2	3
50-59 ans	-	-	-	-	1
Ne le mentionne pas	-	1	-	-	-
Profession					
Travailleuse sociale	1	1	1	1	1
Avocate	2	2	2	1	2
Diplômée en Droit	1	-	-	1	-
Médecin légiste	1	-	-	-	-
Psychologue	-	2	1	2	1
Infirmière	-	-	1	-	-
Enseignante	-	-	-	-	1
Poste occupé					
Travailleuse sociale	1	1	1	1	1
Conseiller légal	2	1	1	1	1
Admission	1	1	1	1	1
Médecin légiste	1	-	-	-	-
Psychologue	-	1	1	1	1
Promotrice	-	1	1	1	-
Animatrice, module pour les enfants	-	-	-	-	1
Mois de permanence dans le poste					
0-6 mois	2	2	-	2	-
7 mois - 1 an	1	-	1	1	-
1-1 ½ an	-	-	-	-	-
1 ½ - 2 ans	1	-	-	-	1
2- 2 ½ ans	-	-	-	1	-
2 ½ - 3 ans	-	1	1	-	-
3 - 3 ½ ans	1	2	2	1	2
3 ½ - 4 ans	-	-	1	-	2

Annexe C : Grilles d'entrevue et formulaires de consentement

Point de vue des femmes victimes de violence familiale sur le service du Centro Emergencia Mujer
Grille d'entrevue

Consigne :

Nous cherchons à comprendre votre expérience en lien avec les services du *Centro Emergencia Mujer* avec lequel vous avez été en contact au cours des dernières semaines, à la suite des comportements violents de votre conjoint à votre égard.

Items à explorer en cours d'entrevue:

Avant la démarche -

Racontez-moi ce qui vous a amenée à entrer en contact avec le CEM

Comment avez-vous entendu parler du CEM (qui, où, une amie, une affiche ... ça fait longtemps ?)

événement déclencheur

Chronologie des événements

Avez-vous eu des contacts avec un autre service que le CEM avant d'y recourir? Lequel ou lesquels?
Comment cela s'est-il passé?

Pendant - démarche

Lorsque vous êtes arrivée au CEM la première fois, que s'est-il passé? Qui avez-vous rencontré ?

Combien de fois êtes-vous venue au CEM ?

En lien avec la présente plainte

Avant la présente plainte

Qui avez-vous rencontré alors?

Satisfaction

Depuis que vous êtes en contact avec le CEM, est-ce qu'il y a eu des changements dans votre situation avec vous et votre conjoint ?

Sur la situation de violence à ce moment-là? Expliquez.

Surveiller les éléments suivants :

violence verbale

violence psychologique : abus émotionnel, domination

violence économique

violence physique

violence sexuelle

violence envers les enfants

Considérez-vous que les services que vous avez reçus répondent ou ont répondu à vos besoins et attentes? Expliquez.

Si oui, Quels services en particulier? Quels besoins et attentes ont été comblés? Expliquez.

Sinon, Quels services en particulier? Quels besoins et attentes n'ont pas été comblés? Expliquez.

Pourriez-vous me dire si les intervenants du CEM vous ont parlé de vos droits? En quels termes? Qu'en avez-vous compris?

Et de la loi de violence familiale? En quels termes? Qu'en avez-vous compris?

Vous a-t-on expliqué le processus qu'allait suivre votre plainte? En quels termes? Qu'en avez-vous compris?

Si c'était à recommencer, feriez-vous à nouveau les démarches pour obtenir de l'aide auprès des CEM ? Pourquoi ?

Je pense maintenant que nous avons fait le tour de ce que je voulais couvrir. Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez ajouter?

Guide d'animation pour les groupes de discussion avec le personnel des Centre « Urgence Femme » (CEM)

Tour de table, présentation (nom et profession, tâches)

Descriptif fonctionnement CEM

Vous avez été sélectionnés pour faire partie de ce groupe de discussion parce que j'aimerais que vous me parliez du CEM, de comment il fonctionne.

Le cheminement

Les autres services, avant et après l'intervention du CEM

Les tâches de chacun, de quel ministère relevez-vous?

Coordination avec d'autres services

Statistiques

Par rapport à la région dans laquelle nous nous trouvons, y a-t-il des particularités qui influencent le travail du CEM?

Fonctionnement équipe interdisciplinaire et multisectorielle

Comment percevez-vous le travail d'équipe au CEM?

Quels sont les points forts de travailler en équipe?

Quels en sont les points faibles?

Les défis relevés, les défis à venir ...

Retombées pour les femmes

Vous intervenez auprès de plusieurs cas chaque jour, pouvez-vous me parler du cheminement type des causes?

Pouvez-vous me parler de l'issue des cas?

Diriez-vous qu'il y a plus de femmes qui laissent tomber, ou plus de femmes qui reviennent?

Qu'en est-il des personnes qui abandonnent? Y en a-t-il beaucoup? Comment ça se passe à ce moment-là?

Et celles qui reviennent? Y en a-t-il beaucoup? Comment ça se passe à ce moment-là?

Pouvez-vous me dire, dans vos propres mots, ce que vous pensez que retirent les victimes de leur passage au CEM?

Par rapport à la situation antérieure, qu'apporte de différent le CEM?

Ministère - loi -

Je sais qu'il y a des directives provenant du ministère visant spécifiquement la violence familiale, pourriez-vous m'en parler?

Que pensez-vous de ces directives?

Sont-elles de nature à aider le travail auprès des femmes victimes de violence de la part de leur conjoint?

Il y a quelques années, la conciliation était utilisée plus largement dans les cas de violence entre conjoints. Pouvez-vous me parler de votre expérience de la conciliation?

Que pensez-vous de ce changement, qui amène à ne plus utiliser autant cette avenue?

Depuis quelques années, le Pérou compte un Plan national contre la violence familiale et sexuelle, qu'en pensez-vous?

Ce plan vous est-il utile?

Au Pérou, les dix dernières années ont été porteuses de changements au sujet de la violence familiale et des services s'y rapportant, croyez-vous que le système de justice ait évolué (ou s'est amélioré)?

FORMULE DE CONSENTEMENT

Victimes

Je, soussigné(e) _____, accepte librement de participer à la recherche portant sur la perception des intervenant(e)s et des victimes de violence familiale au sujet des services prodigués par les Centres *Emergencia Mujer*.

Il m'a été expliqué que :

La recherche *L'intervention intégrale en violence conjugale au Pérou : un exemple pour le Québec ?* est réalisée par Julie Lebel dans le cadre de ses travaux de maîtrise, menés à l'École de criminologie de l'Université de Montréal.

Les objectifs poursuivis dans le cadre de cette étude consistent à :

- a) décrire le fonctionnement des CEM;
- b) cerner la satisfaction des femmes victimes ayant eu recours au CEM quant au modèle d'intervention intégrale qu'il propose;
- c) vérifier la compréhension qu'ont les femmes victimes de leurs droits et des lois concernant la violence familiale et du processus judiciaire en violence familiale au Pérou suite à l'intervention du CEM;
- d) identifier, à travers la perception qu'en ont les intervenants des CEM, les facteurs de réussite et les points à améliorer dans le fonctionnement du travail interdisciplinaire et multisectoriel en intervention en violence familiale proposé par le CEM;
- e) identifier, à partir des propos des femmes victimes, les forces et les points à améliorer dans le fonctionnement du CEM;
- f) identifier les besoins des victimes n'ayant pas été comblés par l'intervention du CEM, s'il y a lieu.

La collecte de données se fait à partir d'un questionnaire administré oralement, les réponses étant enregistrées sur bande audio. Le temps requis pour remplir le questionnaire est d'environ une heure.

Le questionnaire comprend les éléments suivants :

- a) des renseignements généraux me concernant (âge, sexe, informations sur ma famille, ...);
- b) des questions visant à déterminer le parcours suivi à travers les différents services proposés par le CEM;
- c) des questions sur ma compréhension de la loi sur la violence familiale ;
- d) mon opinion sur les services reçus au CEM.

Je comprends que je peux refuser de répondre à certaines questions ou me retirer de cette recherche en tout temps sans avoir à fournir de raison ni à subir de conséquences négatives.

Ma participation à cette recherche m'apporte l'occasion de réfléchir sur mon degré de satisfaction quant aux services prodigués par le CEM. Aussi, les résultats de cette recherche serviront à sensibiliser la société par rapport à ce type de ressource disponible pour les femmes victimes de violence familiale.

Un désavantage possible associé à ma participation à cette recherche serait de me rappeler des épisodes désagréables de violence ou de conflit. Toutefois, suite au questionnaire, j'aurai la possibilité d'échanger sur les solutions et je serai informé(e) sur les ressources disponibles pour faire face à ces difficultés.

En ce qui concerne l'anonymat et la confidentialité des renseignements fournis, les mesures suivantes sont prévues :

- a) mon nom n'apparaîtra pas sur le questionnaire ni sur la transcription de l'entrevue: un code sera utilisé à la place ;
- b) seule la chercheuse et son assistante auront accès aux questionnaires et aux bandes audios ;
- c) la présente formule de consentement sera conservée à part du questionnaire afin qu'on ne puisse pas y associer mon nom.

Cette recherche est réalisée sous la direction de madame Marie-Marthe Cousineau, docteure en sociologie, professeure à l'École de criminologie de l'Université de Montréal, à qui toute plainte ou critique pourra être adressée.

Marie-Marthe Cousineau
Montréal : 514-343-7322

Entente lue et signée ce _____ 200__

signature

Julie Lebel
étudiante de 2^{ème} cycle

FORMULE DE CONSENTEMENT

Intervenants

Je, soussigné(e) _____, accepte librement de participer à la recherche portant sur la perception des intervenant(e)s et des victimes de violence familiale des services prodigués par les Centres *Emergencia Mujer*.

Il m'a été expliqué que :

La recherche *L'intervention intégrale en violence conjugale au Pérou : un exemple pour le Québec ?* est réalisée par Julie Lebel dans le cadre de ses travaux de maîtrise, menés à l'École de criminologie de l'Université de Montréal.

Les objectifs poursuivis dans le cadre de cette étude consistent à :

- a) décrire le fonctionnement des CEM;
- b) cerner la satisfaction des femmes victimes ayant eu recours au CEM quant au modèle d'intervention intégrale qu'il propose;
- c) vérifier la compréhension qu'ont les femmes victimes de leurs droits et des lois concernant la violence familiale et du processus judiciaire en violence familiale au Pérou suite à l'intervention du CEM;
- d) identifier, à travers la perception qu'en ont les intervenants des CEM, les facteurs de réussite et les points à améliorer dans le fonctionnement du travail interdisciplinaire et multisectoriel en intervention en violence familiale, plus particulièrement pour les cas de violence conjugale;
- e) identifier, à partir des propos des femmes victimes et des intervenants du CEM, les points de convergence et de divergence au sujet du CEM ainsi que les forces et les points à améliorer dans le fonctionnement de cette ressource.
- f) identifier les besoins des victimes n'ayant pas été comblés par l'intervention du CEM, s'il y a lieu.

Ma contribution à cette recherche consiste à participer à un groupe de discussion. Le temps prévu pour la tenue de ce groupe de discussion est d'environ deux heures. La discussion fera l'objet d'un enregistrement audio afin de faciliter l'analyse des informations recueillies.

Les thèmes abordés comprennent les éléments suivants :

- a) des renseignements généraux me concernant (âge, sexe, informations sur ma profession,...) ;
- b) des questions visant à déterminer les éléments positifs et ceux à améliorer dans l'intervention interdisciplinaire et multisectorielle du CEM ;
- c) des questions sur mes perceptions de la satisfaction qu'ont les victimes des services.

Je comprends que je peux refuser de répondre à certaines questions en tout temps sans avoir à fournir de raison ni à subir de conséquences négatives.

Ma participation à cette recherche m'apporte l'occasion de réfléchir sur mon expérience du travail en équipe interdisciplinaire et multisectorielle au sein du CEM. Aussi, les résultats de cette recherche serviront à sensibiliser la société par rapport à ce type d'organisation du travail dans une ressource pour les femmes victimes de violence familiale.

Un désavantage possible associé à ma participation à cette recherche serait de me rappeler des épisodes désagréables de conflit en milieu de travail ou de difficultés rencontrées lors de l'intervention auprès d'une victime ou d'un agresseur. Toutefois, suite au groupe de discussion, j'aurai la possibilité d'échanger avec des personnes qualifiées et je serai informé(e) sur les ressources pour faire face à ces difficultés.

En ce qui concerne l'anonymat et la confidentialité des renseignements fournis, les mesures suivantes sont prévues :

- a) mon nom n'apparaîtra pas sur le questionnaire ni sur la transcription de l'enregistrement du groupe de discussion: un code sera utilisé à la place ;
- b) seule la chercheuse et son assistante auront accès aux enregistrements et au questionnaire ;
- c) la présente formule de consentement sera conservée à part du questionnaire et de la transcription de l'enregistrement afin qu'on ne puisse pas y associer mon nom.

Cette recherche est réalisée sous la direction de madame Marie-Marthe Cousineau, docteure en sociologie, professeure à l'École de criminologie de l'Université de Montréal, à qui toute plainte ou critique pourra être adressée.

Marie-Marthe Cousineau
Montréal : 514-343-7322

Entente lue et signée ce _____ 200__

signature

Julie Lebel
étudiante de 2^{ème} cycle

Annexe D : Les histoires de violence des femmes rencontrées

Les femmes de Lima

Blanca

Blanca a 44 ans. Elle est mariée et élève un garçon de 6 ans. Son mari est violent psychologiquement et physiquement avec elle, en plus de s'en prendre à ses propres enfants, issus d'une relation antérieure, et à celui qu'il a eu avec Blanca. Il lui arrive même de s'en prendre à sa propre mère. Blanca dit de son mari qu'il boit et est très autoritaire, maintenant les membres de la famille dans un perpétuel climat de tension.

Carolina

Carolina a 45 ans, et a quatre enfants, de 20, 17, 15 et 14 ans. Elle est séparée de son mari, qui ne vit plus dans la même maison. Celui-ci était surtout violent psychologiquement avec elle, ainsi qu'avec ses enfants. Carolina soutient que son ex-mari est persuadé qu'il a encore des droits sur elle, bien qu'ils soient séparés depuis déjà bon nombre d'années (six ans). Il menace régulièrement de vendre la maison, ce qui la rend très inquiète pour ses enfants. Carolina raconte que son ex-mari ne les appuie d'aucune façon, et elle est d'avis qu'il serait capable de forcer ses filles à se prostituer. Elle signale que son ex-mari a des problèmes de santé mentale, et en vient parfois à s'automutiler tout en lui jurant qu'il l'aime.

Consuelo

À 36 ans, Consuelo partage toujours le même domicile que son conjoint, avec ses deux enfants de huit et six ans. Elle raconte qu'elle vit de la violence psychologique, physique et sexuelle. Ses enfants seraient eux aussi battus et vivraient de la violence psychologique, en plus de présenter des troubles de comportement et d'apprentissage. Consuelo est parfois enfermée hors ou dans la maison par son conjoint, et elle craint alors qu'il ne s'en prenne aux enfants. Elle refuse d'ailleurs de travailler de peur qu'il ne leur arrive quelque chose. Son conjoint nie parfois être le père des enfants, et suggère à Consuelo de se prostituer pour subvenir à leurs besoins, et dit qu'il les enverra à l'orphelinat si elle en vient à mourir.

Flor

Flor a 64 ans et a deux enfants de 32 et 31 ans. Ceux-ci ont été témoins à plus d'une reprise de la violence physique et psychologique qu'a vécue leur mère. Flor a vécu 34 années de violence, celle-ci ayant débuté trois mois après le mariage. Son conjoint a finalement subtilisé toutes les économies amassées au cours de leurs années de vie commune dès qu'il a appris qu'elle enregistrerait une plainte à son égard. Elle est maintenant séparée de son conjoint mais ils partagent toujours la même maison.

Hilaria

Hilaria est parfois dérangée par son mari, qui ne vit plus à la maison mais vient à l'occasion y chercher refuge et embrouilles. Hilaria a 46 ans et quatre enfants de 21, 20, 18 et 11 ans. Elle a vécu de la violence physique et psychologique. Elle souligne que son mari la menaçait régulièrement de ne plus lui donner d'argent, de l'abandonner et de la laisser à elle-même. Hilaria a trouvé son mari au lit avec une autre femme. Il l'aurait même menacée pour qu'elle signe des papiers de divorce. Hilaria révèle avoir passé quelques temps « à l'écart » pour des problèmes de santé mentale.

Norma

Norma a 29 ans et ne vit plus avec son ex-conjoint, avec qui elle a eu un enfant qui a aujourd'hui cinq ans. Norma indique qu'elle vivait constamment sous les menaces, la violence psychologique et les agressions physiques. Son mari avait souvent bu lorsqu'il l'agressait. Elle raconte avoir déposé une plainte, en être arrivée à une entente avec son agresseur, avoir repris la vie commune avec lui, et s'être séparée lorsqu'il a recommencé à être violent avec elle.

Tania

Tania a 38 ans, est mariée, et vit toujours avec son époux. Elle est mère d'un garçon de 16 ans. Tania a vécu surtout de la violence psychologique, sous la forme d'insultes et de dénigrement. Son mari invalide constamment ses décisions et ne lui laisse aucun pouvoir face à son fils. De plus, il ne lui laisse pas même un sol⁹⁰ pour voir aux besoins du foyer. Tania s'est retrouvée à la rue plusieurs fois, jetée dehors par son mari, qui consommerait de la coke. Il aurait aussi l'habitude de voler son entourage.

Les femmes de San Luis

Andrea

Andrea a 56 ans, et a quatre enfants de 39, 34, 18 et 16 ans. Elle fait état qu'elle a vécu de la violence psychologique, économique et physique, et que ses enfants ont aussi été maltraités psychologiquement et physiquement. L'ex-conjoint d'Andrea vit toujours dans la même maison qu'elle, une maison qu'elle a réintégrée car son plus jeune fils s'ennuyait trop de son père et parce qu'elle ne pouvait plus voir seule aux besoins de ses enfants. Son ex-conjoint est alcoolique et toxicomane, et se laisse vivre au crochet d'Andrea depuis plus de 10 ans, profitant de la pension de retraite qu'elle reçoit.

Cecilia

Cecilia ne vit plus avec son mari, avec qui elle a eu trois enfants qui ont maintenant 11, 10 et 9 ans. Elle a 39 ans. Elle révèle qu'elle a vécu de la violence psychologique, physique et sexuelle, et que ses

⁹⁰ Monnaie du Pérou. L'équivalent de 0.45 dollars canadiens.

enfants ont aussi été maltraités psychologiquement et physiquement. Son ex-mari a harcelé et a tenter d'abuser de sa soeur mineure. Cecilia raconte qu'elle a eu des problèmes de santé mentale, et qu'elle a alors abandonné le processus de plainte de violence familiale qu'elle avait amorcé. Elle a maintenant un autre conjoint et souhaite reprendre le processus contre son ex-mari afin d'assurer sa sécurité et celle de ses enfants.

Eda

Eda vit dans la même maison que son ex-mari, mais de façon séparée. Elle a 55 ans et a trois enfants qui ont respectivement 33, 30 et 16 ans. Ses enfants ont été témoins de la violence psychologique et physique qu'elle a subi pendant 33 ans, les attaques verbales étant continuelles.

Eva

Eva a 46 ans et deux enfants, qui ont respectivement 21 et 13 ans. Eva confie qu'elle a vécu de la violence psychologique et physique, et ce depuis plus de 10 ans. Ses deux enfants ont aussi été battus et menacés. Eva raconte que son mari est très violent et agressif, et qu'il est très habile et manipulateur. Il l'a menacée de mort à quelques reprises afin qu'elle abandonne la plainte qu'elle avait entamée. Elle a abandonné la maison pour tenter de s'en sortir, mais son agresseur l'empêche de voir ses enfants, les utilisant comme otages pour la forcer à revenir. Il l'a battue en pleine rue alors qu'elle tentait de voir ses enfants.

Milagros

Milagros a vécu de la violence psychologique et physique pendant deux ans. Elle a 31 ans, et deux enfants, un premier de deux ans, et un bébé de deux mois. Elle vit toujours avec son mari, qui lui a été infidèle. Elle a pensé au suicide. Elle désire maintenant poursuivre jusqu'au bout la plainte, qu'elle avait abandonnée après un court séjour très difficile en maison d'hébergement.

Pilar

Pilar a 31 ans, et deux enfants de neuf ans et un an et demi, qui ont deux pères différents. Elle est maintenant séparée de son conjoint, qui ne vit plus avec elle depuis un an. Elle signale avoir vécu de la violence psychologique et physique, et sa fille aurait aussi été maltraitée psychologiquement. Pilar s'était séparée de son conjoint et avait commencé le processus de porter plainte pour violence familiale, mais elle a eu peur car celui-ci est avocat. Elle a alors abandonné les procédures entamées et est revenue vers son conjoint, pour se séparer de nouveau quelques temps après. Elle vit très près du domicile de son ex-conjoint et celui-ci l'insulte et lui fait peur encore parfois. Son ex-conjoint est toxicomane.

Ximena

Ximena a 40 ans et a eu deux enfants de 17 et 9 ans. Elle est séparée et ne vit plus avec son mari qui, affirme-t-elle, était violent psychologiquement, économiquement et physiquement envers elle, en plus d'être violent psychologiquement envers les enfants. Elle avait débuté une démarche de plainte pour violence familiale, qu'elle a abandonnée car elle ne savait pas où aller vivre. Elle reprend cependant le processus afin de percevoir une pension alimentaire.

Les femmes de Villa el Salvador

Betty

À 42 ans, Betty a cinq enfants, de 23, 21, 19, 16 et 11 ans. Elle a pendant longtemps subi de la violence psychologique, physique et économique, et ses enfants ont aussi été battus, insultés et menacés. Elle signale qu'il arrivait que son conjoint la jette dehors. Betty a déjà débuté un processus de plainte pour violence familiale, qu'elle a abandonné. Elle reprend maintenant la plainte car son conjoint, qui vit encore avec elle, a recommencé à la frapper. Betty raconte que ses enfants les plus âgés sont en faveur de leur père et souhaitent qu'elle quitte la maison.

Carmen

Carmen a 40 ans et un seul enfant de 14 ans. Elle est en cours de séparation d'avec son mari, qui ne vit plus à la maison depuis 6 mois. Carmen a vécu de la violence psychologique, physique et sexuelle pendant 14 ans. Carmen raconte qu'au début du mariage, elle ne tombait pas enceinte, ce qui provoquait la colère de son mari. Une fois enceinte, celui-ci est devenu encore plus violent prétextant qu'il ne s'agissait pas de son enfant. Il la jette dehors alors qu'elle est enceinte et elle vit dans la rue avant de pouvoir réintégrer le domicile conjugal. Ce faisant elle continue de recevoir des coups pendant sa grossesse. Par ailleurs, elle signale que son mari l'a trompée dans son lit avec une autre femme. Carmen a retourné toute cette violence subie vers son enfant, qu'elle a battu à quelques reprises. Elle affirme avoir pensé au suicide.

Helena

Helena, qui a 46 ans, a vécu de la violence psychologique et physique, tout comme ses quatre enfants qui ont aujourd'hui 29, 27, 26 et 22 ans. Elle vit toujours dans la même maison que son conjoint, malgré la mesure ordonnée par le juge il y a plus de 6 mois prévoyant le retrait de l'agresseur du domicile. L'exécution de cette mesure était prévue pour le lendemain de notre entretien avec elle. Lors d'un événement particulièrement violent, Helena a presque perdu la vue. Son ex-conjoint a par ailleurs effectué le transfert de la propriété de la maison afin qu'elle soit enregistrée uniquement à son nom, la laissant sans ressources. Ses enfants la supportent totalement dans ses démarches.

Katty

Katty a subi de la violence psychologique et physique, et elle s'est séparée de son conjoint il y a maintenant deux ans. Katty a 30 ans, et a eu trois enfants avec son ex-conjoint, qui ont aujourd'hui 11, 9 et 6 ans. Ses enfants ont été témoins de la violence de leur père envers elle, violence qui a débuté trois mois après la naissance de son premier enfant. Son ex-conjoint les a abandonnés, et la harcèle maintenant à son travail. Elle a déposé une plainte par le passé, mais n'a pas continué la démarche car elle n'a pas apprécié comment elle était traitée.

Maria

Maria a 38 ans et quatre enfants de 18, 16, 15 et 5 ans. Elle a entamé un processus de séparation d'avec son mari, qui ne vit plus avec elle depuis environ sept mois. Maria a vécu de la violence psychologique, physique et sexuelle depuis des années. Elle a aussi reçu des menaces de mort. Elle dit :

Les enfants que j'ai eu, je ne les ai pas eu parce que je voulais mais contre ma volonté. (Maria, 38 ans)

Son beau-père et son ex-mari soutinrent lors de sa première grossesse qu'elle avait eu des relations avec un autre homme, et que l'enfant n'était pas de la famille. Pendant cette grossesse, son ex-mari l'a abandonné à la rue. Elle est toutefois retournée vivre avec lui et la violence a continué. Maria a pensé plusieurs fois au suicide.

Maritza

Maritza a 50 ans. Elle a eu trois enfants de 24, 21 et 9 ans avec son mari, qui vit toujours avec elle. Celui-ci, soutient-elle, l'a battue, insultée, menacée de mort plusieurs fois, parfois sous l'effet de l'alcool. Il aurait aussi été violent envers les enfants. La mère de Maritza a aussi été témoin de la violence qu'a vécue sa fille. Maritza est déjà allée au bout du processus judiciaire à l'issue duquel le juge a ordonné à son mari de ne pas entrer à la maison en ayant consommé de l'alcool. Maritza travaille, et c'est elle qui voit aux besoins de ses enfants et fait vivre son mari. Sa fille de neuf ans croit tout ce que dit son père, attribuant la responsabilité de la violence à sa mère et l'insultant. Maritza affirme avoir pensé au suicide et a pris, à une certaine époque, beaucoup de tranquillisants. Elle est présente au CEM car elle a été battue la veille, et elle vient chercher de l'aide.

Patricia

Patricia est séparée de son conjoint depuis déjà presque deux ans et vit avec ses trois enfants de 17, 12 et 10 ans. Patricia a 37 ans. Elle a vécu une violence sexuelle importante et subit encore aujourd'hui de la violence physique et psychologique. Ses enfants, en plus d'être témoins de plusieurs actes de violence, auraient aussi été battus, insultés et menacés. Patricia raconte que son ex-conjoint les menace de mort devant d'autres membres de la famille et des voisins, parfois. Il aurait tenté à

quelques reprises de pénétrer son domicile par la force. Ses enfants sont traumatisés, et son fils a même dit qu'il pourrait en arriver à se suicider. Patricia a eu beaucoup de difficultés à faire face à la violence très grave perpétrée par son ex-conjoint, et n'a pas eu de support de la part des services en violence familiale pour une longue période. Elle a donc opté pour se faire justice elle-même et, avec l'aide de son fils aîné, elle a déshabillé et humilié en public son agresseur qui tentait d'entrer de force chez elle. Son ex-conjoint s'est blessé légèrement au cours de l'altercation et a tout de suite porté plainte contre elle, faisant d'elle une agresseuse.

